



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Provisión de cobranza dudosa y su incidencia en la liquidez de las empresas de limpieza  
del distrito de San Miguel - 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTOR:**

**Br. Vargas Alegre, Evelyn Elizabeth (ORCID: 0000-0002-5505-2962)**

**ASESOR:**

**Dr. Garcia Céspedes, Ricardo Gilberto (ORCID: 0000-0001-6301-4950)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Finanzas**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

#### DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a la Lic. Elkir Carrillo, por su incesante apoyo, una persona muy ejemplar y gran consejera, a mi asesor de tesis, profesores y a mis amistades que han contribuido haciendo todo lo posible para el desarrollo de esta investigación.

#### AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por mantenerme con salud y a mi madre Prudencia Alegre por enseñarme a que por más que haya muchos problemas, no hay nada que te impida realizar tus sueños y lograr tus objetivos.

## Índice

<b>Página del jurado.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iii</b>
<b>Declaración de autenticidad .....</b>	<b>iv</b>
<b>Presentación .....</b>	<b>v</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>vii</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	
1.1    Realidad Problemática .....	1
1.2    Trabajos previos .....	2
1.3    Teorías relacionadas al tema .....	4
1.4    Marco Conceptual .....	14
1.5    Formulación del problema .....	16
Problema General .....	16
Problemas Específicos.....	16
1.6    Justificación del estudio .....	17
1.7    Objetivos .....	17
Objetivo General .....	17
Objetivos Específicos .....	17
1.8    Hipótesis .....	18
Hipótesis General .....	18
Hipótesis Específicos .....	18
<b>CAPÍTULO II.....</b>	
2.1    Diseño de la investigación... ..	20
2.1.1 Tipo de estudio.....	20
Investigación aplicada, no experimental:.....	20
2.1.2 Diseño .....	20
Diseño no experimental:.....	20
2.1.3 Nivel.....	20
Descriptivo, correlacional – causal .....	20
2.2    Variables, Operacionalización .....	21

Variable independiente: Provisión de cobranza dudosa.....	21
Variable dependiente: Liquidez .....	21
Cuadro de Operacionalización de variables .....	22
2.3 Población, muestreo y muestra .....	23
Población.....	23
Muestreo.....	23
Muestra.....	23
Cuadro de Estratificación de la muestra.....	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	25
2.5 Métodos de análisis de datos.....	30
2.6 Aspectos éticos.....	30
<b>CAPÍTULO III .....</b>	
3.1 Análisis de confiabilidad del instrumento .....	32
Factura Negociable .....	32
3.2 Análisis de confiabilidad del instrumento .....	53
Financiamiento.....	53
3.3 Resultados .....	53
3.3 Validación de Hipótesis .....	53
Prueba de hipótesis general .....	54
Hipótesis específica 1 .....	55
Hipótesis específica 2.....	57
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	
Discusión .....	61
<b>CAPÍTULO V .....</b>	
Conclusiones .....	64
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	
Recomendaciones .....	67
<b>CAPÍTULO VII.....</b>	
REFERENCIAS.....	70
<b>CAPÍTULO VIII .....</b>	
Anexo N° 1: Matriz de consistencia .....	72
Anexo N° 2 : Encuesta.....	73
Anexo N° 2: Validación de Instrumentos por expertos .....	75

## Resumen

El título de este trabajo es " Provisión de cobranza dudosa y su incidencia en la liquidez de las empresas de limpieza del distrito de San Miguel – 2018", tiene como objetivo principal determinar contingencias fiscales y financieras y estimar el riesgo de cobranza si no se aplica adecuadamente el impuesto a la renta. eso sería dudoso.

Para ello, recogí información de diferentes trabajos de investigación. Estos ingresos se combinan con la "Ley del Impuesto sobre la Renta" y su reglamento, la "Ley Tributaria" y la información en el marco teórico, verificando así la diferencia entre mi trabajo de investigación La relación me ha ayudado a mejorar mis políticas de crédito y cobranza, que son similares a mi trabajo actual.

Para completar este trabajo, se recomienda optimizar la gestión de la evaluación de crédito y cobranza del cliente de acuerdo con la política establecida por el cliente., así mismo que se reflejen las provisiones de las cobranzas dudosas para que así la empresa pueda mostrar una información fehaciente y de acuerdo con la realidad.

Palabras claves: Créditos, Cobranzas, políticas, dudosa.

## Abstract

This thesis work entitled "Provision for doubtful collection and its impact on the liquidity of the cleaning companies of the district of San Miguel - 2018", has as main objective to determine the tax and financial contingencies, as well as, the risks of estimating the collection doubtful without properly applying the law of income tax.

For this purpose, information was gathered from different research works with information on decrees of the Income Tax Law and its regulations, in addition, decrees of the Tax Code, and in the theoretical framework verifying in this way the relationship of my work research, which helped me improve the credit and collections policies that were chosen because of their similarity to this work.

In order to finalize the present work, it is recommended to optimize the management of the evaluation of the credits and collections to the clients, according to their established policies, likewise that the provisions of the doubtful collections are reflected so that the company can show an information reliable and according to reality.

**Keywords:** Credits, collections, policies, doubtful.

# CAPÍTULO I



## 1.1 Realidad Problemática

Al día de hoy las organizaciones tienen un departamento de control de cobranzas, que están claramente relacionadas con los ingresos de la empresa. Las emisiones de venta al crédito generan siempre un posterior ciclo de cobranzas, y este a su vez garantiza el retorno de la inversión. Además de la situación completamente diferente, pues si bien el límite de tiempo dado para cumplir puede mostrar diferentes situaciones que conduzcan a la violación de este objetivo, esta situación es adecuada para los constantes cambios de escenario, y esto nos obliga a tomar medidas para mantener desarrollo de negocios y satisfacer las necesidades de Portafolio de clientes públicos y privados.

Por otra parte esta forma será más efectiva con medidas bien estudiadas, estrictamente programadas y con una adecuada evaluación de créditos a clientes en las fechas de vencimiento de cada factura a 30, 60, 90 y 120 días como plazo máximo, lo cual es indispensable que las organizaciones tengan bien estipuladas sus políticas de cobranza, ya que si no es de este modo será complejo estar al tanto de lo que se tiene por cobrar y saber si esto está siendo efectivo en periodos de tiempo razonables, los problemas de las organizaciones con créditos pésimamente mal otorgados con el período presentan dificultades en el cobro y esto hace que disminuya la utilidad y a su vez afecte la liquidez de la organización, por lo cual todos los acreedores de un crédito deben tener una línea de crédito, la cual debe revisarse y renovarse al menos una vez al año.

Es por ello que la prestación de servicio al crédito se ha convertido el día de hoy en un medio de ingreso fuerte para muchas empresas en el rubro de prestación de servicio de limpieza.

De igual forma, la reserva para cobros sospechosos se basa en el siguiente análisis: el departamento de contabilidad trabaja con el personal de gestión empresarial y financiera para realizar información histórica detallada, y específicamente con base en cada cliente, y considerar las cuentas que dejan, probablemente debido al vencimiento de la deuda.

## 1.2 Trabajos previos

Vergara, H. (2017) señaló en su trabajo: “Provisiones para la provisión para insolvencias de La Positiva Seguros y Reaseguros SA en 2015 y su impacto en la economía y gestión financiera” dedicado a la Universidad Nacional de Trujillo- Perú.

Señaló que el principal motivo para realizar la correspondiente investigación es determinar si la provisión para insolvencias afectará a la gestión económica y financiera de la empresa. Así mismo el autor concluye que hubo una deficiente gestión en el recobro del crédito por las operaciones de seguros, lo cual esto le origina una baja en la utilidad de la empresa y como consecuencia se obtuvo una baja en la utilidad como resultado de una reducción efectiva en la determinación del impuesto a la renta anual. Por otro lado el autor también concluye que la empresa tuvo una disminución en sus activos exigibles y del disponible, dinero por el cual a la empresa le hubiera servido como capital de trabajo y para la generación de utilidades de la empresa.

Su propósito es señalar si la reserva de cobranza sospechosa tiene un impacto en la gestión económica y financiera de la compañía de seguros La Positiva, puesto que se hizo una comparación entre la gestión financiera en el año 2014 y año 2015 donde se vio una disminución en el impuesto a la renta en ambos periodos y a su vez se reflejó un perjuicio económico de 17 millones.

Cornejo (2017) trabajó para mejorar la titulación de Contador Público de la Universidad Privada de Tacna en su tesis titulada "El Impacto de la Normativa en la Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú de 2011 a 2016". Tacna intenta dar a conocer el impacto de ofrecer una cartera de rentabilidad sobre la rentabilidad de las cajas de ahorros municipales a que se ha detectado una baja calidad en la evaluación crediticia al momento de otorgarse créditos, generando así morosidad e impagos.

La finalidad de su tesis fue dar a conocer el comportamiento de la rentabilidad ante la administración de las provisiones en las cajas municipales por lo que usó la técnica de la encuesta y el programa SPSS versión 25 para analizar los resultados obtenidos.

El autor concluye que esta normativa ha afectado a la rentabilidad de las cajas de ahorros municipales por lo que se aprueba la hipótesis planteada y recomienda ofrecer ofertas crediticias que comprenda una mejor tasa de interés para que los clientes puedan devolver con mayor facilidad el dinero prestado.

Cisneros, M, & Palomino, D. (2016) se licenció en Contaduría en la tesis titulada "Tributación e Impacto Financiero de la Reserva para Incumplimientos de la Empresa Hilos del Perú SAC, 2014". Universidad Católica Sedes Sapientiae-Lima-Perú.

Señalaron que la principal razón para realizar la investigación correspondiente es determinar el impacto fiscal y financiero de esta normativa. La conclusión del autor en el trabajo de investigación es que no existe una política de cobranza, lo que lleva a que los resultados de los empleados de Threads no establezcan criterios de evaluación crediticia, por lo que esto conlleva a un aumento en la proporción de clientes en mora de la entidad.

Además concluyen que la empresa por el desconocimiento está teniendo problemas en las contingencias tributarias, debido a que no conocen de las normas con respecto a la provisión de dudosa cobranza

Aguilar, V. (2013) presentó su investigación titulada: "Gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera SAC.-2012", San Martín de Lima, Perú · Universidad de Poles recibió contabilidad pública.

El autor mencionó que el propósito de su investigación fue determinar el manejo de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de las empresas contratistas. Es por ello que el autor llegó a la conclusión de que Corporación Petrolera SAC no cuenta con una política crediticia, pues al evaluar posibles clientes, considera que el mercado tiene una larga trayectoria, y no ha realizado investigaciones previas y seguimiento de comportamiento. Realización de otros contratos en el mercado La obligación del negocio. Como resultado, esto ha llevado a múltiples solicitudes para proporcionar empresas de terceros para la evaluación crediticia, lo que incurre en costos y esta llega a afectar la liquidez de la industria.

El informe también concluyó que debido a la aprobación de las facturas de crédito y los servicios que brindan los clientes leales y potenciales, la organización está obligada y debido a la necesidad de buscar financiamiento a través de la descomposición, el instrumento financiero permitirá liquidez a corto plazo para que puedan Cumplir con la obligación pactada, pero esto va en contra de la liquidez, porque la empresa que brinda los servicios de factoring cobrará intereses, lo que reducirá la rentabilidad de la empresa.

Rodríguez, E & Rodríguez, F. (2014) presentaron un trabajo titulado "Implementando una política de cobranza para tratar con honestidad los saldos contables de Estación Valle Chicama S.A.C. 2014 ", fue premiada la contadora de la Universidad Privada Orrego Universidad Antenor-Trujillo-Perú.

Mencionaron que el principal motivo del trabajo de tesis es probar que la implementación de la política de cobranza afectará el balance contable de Estación Valle Chicama S.A.C. Dado que la empresa no cuenta con un área administrativa que pueda dividir correctamente las funciones del personal, evitando así un trabajo excesivo, la empresa no ha firmado un contrato de venta a crédito con el cliente. Y la empresa no tiene una política de intereses por demora. No solo la debilidad de la región, sino también de toda la empresa.

También concluyeron que debido a que la empresa no evaluó la condición de sus clientes antes de otorgar préstamos, el sistema de control interno en el área de cobranza no era perfecto. La cartera de deuda al 30 de junio de 2014 es de S / 149,255.33, lo que equivale a 64.65%. Por lo tanto, la empresa no cuenta con fondos líquidos para cumplir con sus obligaciones con terceros y, por lo tanto, se ve obligada a buscar financiamiento externo para compensar su déficit cambiario.

### 1.3 Teoría Relacionada

#### 1.3.1 Teoría Científica

##### Provisiones

El Banco Central de Reserva del Perú (2018), estas cuentas reflejan pérdidas o ganancias no devengadas y afectan los resultados del año en curso, lo que puede dañar el capital de trabajo del próximo año fiscal.

Los autores Bernal R. y Espinoza T. (2017) mencionaron que estas reservas representan pérdidas no realizadas, y pueden ser obligaciones contractuales, en las que las incertidumbres pueden ser canceladas.

### 1.3.2 Importancia

Según lo señalado por Bernal & Espinoza (2015), la importancia de la cobranza dudosa indica que cuando el valor provisionado disminuyendo el valor de la cartera y se reconoce como gasto, de modo que la contabilización del crédito de la cuenta de cartera y un débito a la cuenta de gastos. Asimismo, señalan que la importancia que tiene la provisión de cartera, radicarán principalmente en que permita depurar lo que la empresa en realidad tenga. (p. 18).

### 1.3.3 Tipos de provisiones

#### Provisiones genéricas

De acuerdo con lo mencionado por la SBS del Perú (2008) se basa en la exposición directa al riesgo crediticio y crediticio para la formación preventiva, a saber dónde no se observa el riesgo del crédito elevado y se realizan al momento de otorgar un préstamo.

#### Provisiones específicas

La SBS del Perú (2008) nos indica que son aquellos créditos directos y equivalentes a un riesgo crediticio, siendo esto un riesgo mayor de la categoría normal y se denominan créditos impagos.

### 1.3.4 Los principios de la cobranza

Según lo mencionado por (Flores, J, 2015) Son principios establecidos por una compañía y no son flexibles, por lo que deben implementarse en el momento de su establecimiento.

1. Los créditos que se otorga no son un favor, sino un servicio que se vende.
2. El crédito es una forma de incrementar las ventas y utilidades.
3. La cobranza debe generar nuevas ventas.
4. Las cobranzas deben planificarse y no improvisar ya que llevaría esto al fracaso.

#### 1.3.5 Otorgamiento del crédito

Analizar la fecha de vencimiento de las cuentas por cobrar es uno de los métodos de control más útiles. Proporciona formularios de cuentas por pagar, clasifica el monto de las cuentas por cobrar según el tiempo de las cuentas por cobrar y lo expresa en días.

#### 1.3.6 Recoger motivación

Significa que el deudor tiene la motivación adecuada para cooperar con el pagador de manera oportuna, y puede recibir el siguiente tratamiento:

1. Descuento por pago instantáneo
- 2 ofertas
3. Aumentar el límite de crédito
4. Bonificación
5. Consideraciones especiales

### 1.3.6 Técnicas de cobranza

Estas tecnologías tienen diferentes técnicas de cobranza, con el vencimiento y vencimiento de cobranza se vuelve más personalizada y estricta. Las técnicas básicas se introducen en el orden en que normalmente sigue el proceso de recolección.

### 1.3.7 Tratamiento contable

Al realizar el tratamiento contable, las cuentas por pagar de la cuenta departamental correspondiente se registrarán en la cuenta de cobranza sospechosa. El riesgo anual de la provisión para esta cuenta se efectuara con cargo a la cuenta que refleje en el ejercicio.

El porcentaje que se debe utilizar para calcular la provisión para deudas dudosas es:

Escala	%
Plazo	A
Plazo límite a 30 días	B
Plazo límite a 60 días	C
Plazo límite a 90 días	D
Plazo límite más de 90 días	E

Las principales cuentas de reclasificación y provisión son las siguientes:

129 - Cuenta de la cobranza dudosa

139 - Cuenta de la cobranza dudosa

179 - Cuenta de la cobranza dudosa

191 - Provisión de la cobranza dudosa

192 - Provisión de la cuenta de reclamaciones

681 - Cuenta de cobranza dudosa y reclamaciones

### 1.3.8 Cuentas incobrables

Para cancelar cuentas irrecuperables, deben cumplir con los siguientes requisitos, dependiendo del tipo de provisión si son créditos directos o créditos indirectos.

#### Determinación del castigo directo

En este castigo se requiere de lo siguiente:

1. Se han previsto las correspondientes cláusulas de cobranza sospechosa.
2. La sanción comienza desde la acción administrativa hasta que se determina el estado de insolvencia.
3. A partir de la exigibilidad de la deuda, debe reflejar que la deuda debe estar pendiente durante al menos un año.
4. El monto requerido por cada deuda no excede la retribución mínima importante y ya se encuentran vigentes las respectivas multas.

El tratamiento de este castigo directo, se dará cuando el contador general reciba una de las copias autenticada y de las documentaciones de las cobranzas que sustentará el registro contable, así mismo estos documentos servirán como fuente que sustente el previo registro y tienen que mantenerse archivados para efectos de una auditoria por parte de la SUNAT u otro ente u órgano de control, se reclasifica como cobranza dudosa y de esta forma quedará la deuda saldada, este monto también se acredita a la reserva para cobros sospechosos y reclamos en la Cuenta 19 y se acredita a la cuenta del activo.

#### Determinación del castigo indirecto

En este castigo se requiere de lo siguiente:

El tratamiento contable de las sanciones indirectas estará sujeto a los mismos procedimientos que las sanciones directas, según corresponda.



## Teoría Científica

### Liquidez

#### Teoría de la liquidez de Jhon M. Keynes

Según Sevilla (2015), lo define como la amplitud de un activo para volverse en efectivo en un periodo corto sin la obligación de bajar el precio, así mismo en términos económicos está capacitado a que llegue cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Luna (2018), por su parte define que la liquidez financiera de una compañía se debe a la simplicidad con la que un activo puede transformarse en efectivo, por lo que se dice que mientras más simple sea cambiar un activo en efectivo, este se vuelve más líquido.

Según Herrera (2016), indica que la rapidez que tiene para cumplir los objetivos a un corto plazo, la capacidad de pago que tienen y el dinero en efectivo para que cumplan su vencimiento que tiene toda compañía para pagar sus cuentas, es decir la solvencia de la situación financiera y no caer en fuentes de financiamiento, evitando así los riesgos financieros. (p.157)

#### Tipos de Liquidez

Según Enciclopedia Económica, existen 4 tipos de liquidez a nivel económico:

De largo plazo, entre estos se encuentran los inmuebles por ejemplo, puede darse su venta pero corre el riesgo de generar pérdidas, no es completamente seguro si se obtendrá utilidad.

De mediano plazo, este comprende al retorno en efectivo que se da entre 1 a 4 meses, entre ellos se encuentran los fondos de inversión, certificados financieros, entre otros.

Ya sea a corto o corto plazo, puede obtener efectivo inmediatamente, como efectivo, depósitos bancarios, etc.

Por favor, son las cosas que la empresa puede capturar sin pertenecer a ella, como tarjetas de crédito o préstamos.

### Mediación de la liquidez

Según la Enciclopedia Económica señala que en principio y para saber con qué suficiencia de liquidez cuenta una compañía, se necesita conocer el balance general o situación financiera de esta. Partiendo de allí, podemos ubicar la cantidad de activos y pasivos, que nos permitirán obtener nuevos indicadores de liquidez y confirmar si nuestra empresa se encuentra óptima.

### Beneficios de la liquidez

Según Ochoa (2017), saber interpretar la liquidez que tiene la empresa permite a ellas no caer o recurrir en financiamientos innecesarios y sobre la inversión de sus activos. Los indicadores de liquidez sirven para tener en cuenta la disponibilidad para cubrir las responsabilidades en menor plazo y no generar gastos en exceso.

### Análisis de liquidez

Para Aching (2016), calculan la suficiencia que tiene la compañía para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, o mejor dicho del dinero que disponen en efectivo, para pagar sus deudas.

Así mismo Aching (2016), indica que permite análisis el estado financiero y económico de la compañía y de ser necesario compararlos con otras. Para tener una buena impresión frente a los terceros financieros se necesita un buen indicador de capital de trabajo que sea capaz de satisfacer las necesidades y que contribuya en continuar de manera normal con sus actividades.

## Ratios

### Razón Corriente

Según Aching (2006) en su indicador principal se refiere al análisis de liquidez, ya que demuestra la relación de las obligaciones inmediatas que tiene la empresa y que tiene que cubrir el activo.

Fórmula:

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$$

### Prueba acida

Según Aching (2006) es un análisis de mayor severidad que el ratio de razón corriente, dado que descarta activos que no son realizables con facilidad, por ejemplo a los inventarios, ello brinda un resultado más exigente, estos son excluido debido a que en caso de quiebra, son los más propensos a pérdidas y a su vez son menos líquidos.

Fórmula:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo cte.} - \text{existencias} - (\text{gastos pagados por anticip.})}{\text{pasivo corriente}}$$

### Ratio de razón efectiva

Según Aching (2006) este indicador mide la competencia de la compañía en el plazo más corto, considerando solamente los activos de caja y bancos, este resultado brindara a las empresas la oportunidad de saber si están capacitados de operar con los activos más líquidos que la empresa posea.

$$\text{Prueba Defensiva o Razón efectiva} = \frac{\text{CAJA BANCOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

## Capital de trabajo

Según Aching (2006) define a este ratio como el vínculo que existe entre cuentas corrientes del activo y pasivo, en términos generales el ratio de capital de trabajo será lo que le sobra a la compañía después de hacer sus pagos urgentes, el cual servirá para operar en el diario.

Fórmula:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

## Ratios de liquidez de la cuenta por cobrar

Finalmente Aching (2006) afirma que este indicador es muy importante ya que nos da a conocer el tiempo estimado en el que la cuenta aún pendientes de cobro se convierten en efectivo, dicho análisis permitirá evidenciar que tan líquidos pueden ser las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta que el cobro se debe dar dentro de un plazo razonable, para ello existen 2 ratios de este tipo:

### Periodo promedio de cobranza

Este primer indicador es el que nos muestra justamente la cantidad de días promedio que tarda en cobrar la empresa y volverla en efectivo, la formula con la que se trabaja este indicador es la siguiente:

$$\text{P.P. COBRANZA} = \frac{\text{CTAS. POR COBRAR} \times \text{DIAS DEL AÑO}}{\text{VTAS. ANUALES AL CREDITO}}$$

### Rotación de la cuenta por cobrar

El segundo indicador indica que comprueba la cantidad de veces en que la cuenta por cobrar de la compañía ha sido rotada en el periodo.

$$\text{R. CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{VTAS. ANUALES AL CREDITO}}{\text{CTAS} \times \text{COBRAR}}$$

## Análisis Vertical

Según Lavalle (2014) se basa en proporcionar valores números expresados en porcentajes de un informe financiero. Dicho método se utilizó principalmente para el estudio de situación financiero y para el estado de resultados, sin embargo también puede ser aplicado en otros informes financieros, es una herramienta valiosa que conlleva a que la empresa sea firme en sus decisiones, ya que al efectuarse en varios ejercicios se tiene una idea más general de la conducta de las cuentas en cada periodo, siendo lo más recomendable utilizar como mínimo tres ejercicios distintos.

Para Lavalle (2014) al aplicarse esta técnica se tiene en cuenta que el valor porcentual tiene que estar fijado a cierta base, siendo estas el total del activo y el total del pasivo y patrimonio. A estas dos fuentes totales se les asigna el cien por ciento, logrando de esa manera que cada una de las cuentas utilizadas del activos, pasivo y patrimonio enseñe una porción del total.

Asimismo para el caso del estado de resultados, Lavalle (2014) nos dice que el mismo modo, al aplicar la técnica de análisis vertical se necesita una base, siendo ésta el total de las ventas o ingresos generados por la compañía, es a ella a la que se le otorga en cien por ciento, y las cuentas de costos y gastos serán las que tomen los valores fraccionados, este resultado sirve a la empresa para diagnosticar la postura que tienen en el mercado y llevar a cabo un mejor manejo de las finanzas.

## Análisis horizontal

Para Lavalle (2014) se basa en diferenciar informes financieros de ejercicios continuos, con esta herramienta se puede conocer si los efectos han sido buenos o malos, para determinar si las variaciones son significativas para su evaluación, es muy útil para optar por buenas decisiones.

De la misma manera que en la técnica vertical, en esta etapa los resultados también son reflejados mediante valores porcentuales, siendo la diferencia que

ahora se puede observar un aumento o disminución de la cuenta evaluada, respecto al ejercicio anterior, por lo que no es factible realizarse en un único periodo.

Para la obtención de las fracciones porcentuales del análisis horizontal, Lavalle (2014) nos comenta que se tiene que tener en consideración la división del valor de la cuenta del último periodo analizado, entre su similar del ejercicio anterior y a ello restarle 1, a este resultado se multiplica por 100, y de esta manera se obtiene el valor en porcentaje.

#### 1.4 Marco Conceptual

La terminología detallada está relacionada con el desarrollo de esta investigación:

Cumplir promesas: Una promesa es una obligación que debe cumplir quien asume la obligación (Greco, 2010).

Evaluación crediticia: esta es una cláusula que los bancos u otras entidades financieras deben considerar al otorgar o no otorgar préstamos.

Fuente de fondos: El canal que utiliza la empresa para obtener fondos se denomina (Greco, 2010).

Flujo de caja: son estimaciones de las necesidades de caja de la empresa, comparando ingresos y gastos futuros. (Flores, J, 2015).

Liquidez: Estimación de un pasivo o disminución del valor contable de un activo. (Greco, 2010)

Moroso: Deudor que incurre en moro, que no paga. (Greco, 2010)

Provisión: Mantener fondos suficientes en una cuenta corriente bancaria. (Greco, 2010)

Política de crédito: Brindar crédito a los clientes y clientes que buscan recuperar y así obtienen el retorno de inversión (Flores, J, 2015).

Política de cobranza: De acuerdo con las metas marcadas por la empresa, en cuanto a la cobranza de crédito (Flores, J, 2015).

Plazo de pago: Esta ratio, también conocido como PMP, es otro ratio de gran relevancia en términos de flujo de caja y gestión de inventarios porque refleja el tiempo promedio que le toma a una empresa pagar nuestras facturas a los proveedores (Flores, J, Año 2015).

Tipo de crédito: Clasificado según la fuente, sacaremos crédito bancario, crédito hipotecario y crédito emitido contra deuda pública (Greco, 2010).

Niveles de autorización de Créditos: Se solicita la autorización de créditos cuando los clientes sean inexistentes y con exceso aun límite de crédito (Flores, J, Año 2015).

Riesgo financiero: es el riesgo que conlleva la forma de financiación de la empresa. Las empresas bien gestionadas deben tratar de mantener un equilibrio adecuado entre el riesgo empresarial y el riesgo financiero (Flores, J, 2015).

Utilidad: Los estados financieros deben lograr un propósito útil y, para ello, deben prepararse con un propósito general en mente. (Greco, 2010))

## 1.5 Formulación del problema

### Problema General

¿De qué manera la provisión de cobranza dudosa incide en la liquidez de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018?

### Problemas Específicos

¿De qué manera la provisión de cobranza dudosa incide en la capacidad de pago de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018?

¿De qué manera la provisión de cobranza dudosa incide en el dinero en efectivo de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018?

¿De qué manera las políticas de crédito inciden en el riesgo financiero de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018?



## 1.6 Justificación del estudio

El presente trabajo explica ya que es valioso conocer que la provisión de cobranza dudosa es una opción viable para determinadas empresas que atraviesan por problemas de liquidez, logrando así normalizar sus actividades económicas gracias a este instrumento.

Asimismo analizaremos en esta oportunidad a empresas del rubro de limpieza y su incidencia que nos permitirá afirmar que la provisión de cobranza dudosa ayudara a varias empresas a mejorar su situación económica y financiero, bajo mediciones de ratios y reforzar nuestra hipótesis.

En el aspecto social, el interés es que el presente trabajo permita dar a conocer a las empresas del medio que la provisión es la mejor elección para que las empresas puedan tener mayor liquidez y no tengan problemas de rentabilidad.

## 1.7 Objetivos

### Objetivo General

Determinar de qué manera la provisión de cobranza dudosa incide en la liquidez de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018.

### Objetivos Específicos

Determinar si la provisión de cobranza dudosa incide en la capacidad de pago de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018.

Determinar si la provisión de cobranza dudosa incide en el dinero efectivo de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018.

Determinar si la provisión de cobranza dudosa incide en el riesgo financiero de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

## 1.8 Hipótesis

### Hipótesis General

La provisión de cobranza dudosa incide en la liquidez de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

### Hipótesis Específicos

La provisión de cobranza dudosa incide en la capacidad de pago de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018.

La provisión de cobranza dudosa incide en el dinero efectivo de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018.

La provisión de cobranza dudosa incide en el riesgo financiero de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

## CAPÍTULO II

## 2.1. Diseño de investigación

### 2.1.1 Tipo de Estudio

Según el sondeo de Sabino (2010), esta investigación pertenece al tipo de aplicación cuantitativa porque se interpreta por la utilización de los conocimientos adquiridos. Esto está muy relacionado con la investigación básica, por lo que se parte del marco teórico. Por lo tanto, los investigadores están interesados en las consecuencias prácticas y cuantitativas, porque la recolección de datos se utilizará a través de las herramientas recomendadas para probar hipótesis.

### 2.1.2 Diseño

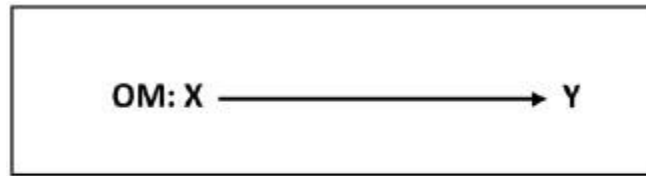
Este estudio pertenece al tipo no experimental, porque ni la provisión de la primera variable independiente del conjunto sospechoso ni la movilidad de la segunda variable dependiente manipularán ninguna variable. Tiene un carácter transaccional, porque las variables serán analizadas y descritas en un espacio de tiempo determinado. Este se determina mediante un estudio, sin necesidad de manipular deliberadamente las variables. El estudio solo visualizará el fenómeno en su entorno de investigación, y luego Su análisis” (Fernández, Hernández y Baptista, 2014, p. 149)

### 2.1.3 Nivel

Es descriptivo, correlacional-causal, porque las variables serán analizadas y descritas teóricamente provisión de cobranza dudosa y liquidez, donde se determinará el vínculo existente en un determinado periodo.

La investigación descriptiva de causalidad tiene como objetivo descubrir la relación e incidencia de una o más variables en la población. El proceso consiste en encontrar un grupo de personas en la configuración y proporcionar una descripción de esta manera. (Fernández, Hernández y Baptista, 2014, págs.152 y 153)

Se detalla el siguiente esquema:



*Fuente. Diseño correlacional-causal. Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación.*

M: Muestra

X: Provisión de cobranza dudosa

Y: Liquidez

## 2.2. Variables, Operacionalización

### Variable Independiente

La Agencia Reguladora de Banca y Seguros del Perú (2018) es una cuenta que refleja pérdidas o ganancias no devengadas y afecta el desempeño del año en curso, lo que puede dañar el capital de trabajo en el próximo año fiscal.

Arias (2013) cada empresa ha determinado y definido la situación crediticia, identificado al responsable de pago, y entendido el impacto de políticas crediticias estrictas, por lo que tomar en cuenta la cantidad de los siguientes factores no reducirá la rentabilidad: ventas, cuentas por cobrar Y cuentas incobrables (p. 165).

### Variable Dependiente:

Según Herrera (2016), indica que la rapidez que tiene para cumplir los objetivos a un corto plazo, la capacidad de pago que tienen y el dinero en efectivo para que cumplan su vencimiento que tiene toda compañía para pagar sus cuentas, es decir la solvencia de la situación financiera y no caer en fuentes de financiamiento, evitando así los riesgos financieros. (p.157)

Cuadro de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Provisión de cobranza dudosa	<p>La Superintendencia de banca y seguros del Perú (2018), son cuentas que reflejan pérdidas o ganancias no obtenidas y que afectan el resultado del ejercicio y esto puede comprometer los fondos del capital de trabajo en el posterior ejercicio contable.</p> <p>Arias (2013) Toda empresa determina y define las circunstancias del crédito, determina el responsable de los pagos, comprende las repercusiones de las políticas estrictas de crédito para no reducir la rentabilidad considerando el volumen de: venta, cuentas por cobrar y cuentas incobrables (p.165).</p>	<p>Políticas de crédito</p> <p>Políticas de cobranza</p> <p>Cuentas incobrables</p>	<p>Evaluación del crédito</p> <p>Análisis de riesgo</p> <p>Fuentes de financiamiento</p> <p>Tipos de crédito</p> <p>Niveles de autorización de crédito</p> <p>Tipos de política de cobranza</p> <p>Gestión de cobranza</p> <p>Nivel de morosidad</p> <p>Aspectos sustanciales</p> <p>Aspectos formales</p>
Liquidez	<p>Según Herrera (2016), indica que la rapidez que tiene para cumplir los objetivos a un corto plazo, la capacidad de pago que tienen y el dinero en efectivo para que cumplan su vencimiento que tiene toda compañía para pagar sus cuentas, es decir la solvencia de la situación financiera y no caer en fuentes de financiamiento, evitando así los riesgos financieros. (p.157)</p>	<p>Capacidad de pago</p> <p>Dinero en efectivo</p> <p>Riesgo Financiero</p>	<p>Capital de trabajo</p> <p>Periodo de pagos</p> <p>Ratio de solvencia</p> <p>Morosidad</p> <p>Periodo de cobranza</p> <p>Flujo de efectivo</p> <p>Ratios de liquidez</p> <p>Utilidad</p> <p>Riesgo de crédito</p> <p>Riesgo de mercado</p> <p>Riesgo operacional</p>

### 2.3. Población, muestreo y muestra

#### Población

Se determinó que la población según el estudio y el reporte de la Municipalidad del distrito de San Miguel, los cuales se contabilizaron 16 empresas del rubro de limpieza, contando con 2 colaboradores del departamento de contabilidad por cada empresa constituida, haciendo un total de 31 personas.

#### Muestreo

La presente muestra está conformada por elementos pertenecientes a una población mayor en características comunes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 171)

Es por ello que se utilizó el método probabilístico denominado Muestreo Aleatoria simple.

Fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 (p) (q) (N)}{(e)^2 (N-1) + (Z)^2 (p) (q)}$$

Dónde se detalla:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

Z: valor de la distribución normal estandarizada al nivel de confianza; para el 95%,

1.96E: error permisible en el cálculo, es decir un 5% (0,05)

p: proporción de la población de la variable en estudio, es igual a 50%

(0.50)q: p - 1

$$\frac{(1,96^2) * (0.50) * (0.5) * (34)}{(34 - 1) * (0.05^2) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n=31.3103845$$

Nº	RAZÓN SOCIAL / NOMBRE	GIRO	DEPARTAMENTO CONTABLE
1	PIZANA S.A.C.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
2	R.R.T. SERVICE E.I.R.L."	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
3	LIBIA ELENA MORALES GAMARRA	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
4	BIENES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES ARGOS S.R.L.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
5	V & C SPECIAL CLEANERS S.A.C.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
6	HOME CLEANERS S.A.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
7	JAB MANTENIMIENTO GENERALES SAC	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
8	M & F SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.C.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
9	JAPEL S.A.C.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
10	CMD SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
11	ROYAL EXCELLENCE SERVICE SAC	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
12	IN VERSIONES GENERALES RACHEL S.A.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2



13	NEGOCIOS INTEGRALES MAJU S.A.C.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
14	M & F SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.C.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
15	GROUP INNOVA ENVIRONMENTAL PERÚ S.A.C.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	2
16	ABASTO CLEAN SERVICE S.A.C.	OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS Y LIMPIEZA INDUSTRIAL	1
TOTAL...			31 PERSONAS

#### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Consta en recabar la información con respecto a los objetivos para determinar la cuenta de provisión de cobranzas dudosas y su impacto en la liquidez de las empresas de limpieza.

Es por ello que la herramienta que se utiliza en este trabajo es el cuestionario, que nos permitirá recopilar información de forma eficaz y fiable. De acuerdo con la escala de Likert, existen 5 opciones, incluyendo 10 ítems, que se utilizan para analizar la provisión variable del conjunto sospechoso, y 11 ítems se utilizan para analizar la liquidez variable de la empresa de limpieza. Asimismo, el cuestionario se redactará en forma de interrogatorios e individuales, y deberá ser coherente.

Para ello se tomó los siguientes principios:

Validez: un indicador de medición que indica hasta qué punto se puede extraer conclusiones de los resultados. El instrumento correspondiente ha sido verificado por estándares de juicio de expertos y la participación de 03 Magister ha sido proporcionada por la universidad.

Fiabilidad: Indica que el instrumento utilizado se realiza a través de una evaluación estable y coherente, reflejando el verdadero valor del indicador, y hace que los puntajes obtenidos por la misma persona sean consistentes.

Los rangos que determinara la fiabilidad se establecen de la siguiente manera:

Coeficiente del alfa de Cronbach	
Coeficiente alfa >	,9 excelente
Coeficiente alfa >	,8 bueno
Coeficiente alfa >	,7 cuestionable
Coeficiente alfa >	,5 pobre
Coeficiente alfa <	,5 inaceptable
Fuente: George y Malley ( 2010)	

Fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$S_i^2$  Representa el ítem i,

$S_t^2$  Representa la suma de todos los ítems

k Número de preguntas o ítems.

En el trabajo actual se analizará la confiabilidad del cuestionario proporcionado por las variables de cobranza sospechosa y liquidez, y se determinará la confiabilidad del cuestionario encuestando a 31 empleados de la empresa de limpieza del área de San Miguel.

El autor George y Malley (2010) afirmaron que cuando se utiliza el programa SPSS versión 24, consta de 10 ítems y el valor alfa resultante es 0.811, mencionaron que tiene buen desempeño cuando el alfa está en el rango de 0.8. En este sentido, el instrumento utilizado es confiable.

Confiabilidad de la total de Items de Provisión de cobranza dudosa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,811	10

Validez - variable independiente provisión de cobranza dudosa

Estadísticos total-elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La evaluación crediticia es un estándar que los bancos u otras entidades financieras deben tener en cuenta al emitir préstamos.	36,81	17,961	,227	,822
2. El análisis de riesgo está ligado a la incertidumbre de cualquier hecho económico que pueda ocasionar perdidas.	37,06	12,662	,885	,735
3. La fuente de los fondos es la forma en que la empresa utiliza para recaudar fondos.	37,06	12,662	,885	,735
4. Los tipos de crédito más utilizados en las empresas es el crédito bancario, crédito hipotecario.	36,97	23,432	-,821	,878
5. La autorización de un crédito en una empresa se basa cuando hay clientes inexistentes y con exceso en el límite de crédito.	37,06	12,662	,885	,735
6. Los tipos de política de cobranza en las empresas son restrictiva, liberal y/o racional.	37,55	17,256	,656	,788

7. La gestión de cobros es el método de formulación de actividades y estrategias para realizar el cobro de deudas de la empresa.	37,55	17,256	,656	,788
8. El nivel de morosidad del cliente no deja dinero ni perjudica las obligaciones de la empresa.	36,81	17,961	,227	,822
9. El aspecto sustantivo es acreditar la morosidad del deudor a través de documentos que acrediten los esfuerzos de cobranza una vez vencida la deuda.	37,55	17,256	,656	,788
10. La forma de las reservas al final de cada año fiscal se refleja en el inventario y el balance.	37,19	15,295	,690	,771

Los autores George y Malley (2010) afirmaron que cuando se utiliza el programa SPSS versión 24, este consta de 11 ítems y el valor alfa resultante es 0.844, mencionaron que tiene buen desempeño cuando el alfa está en el rango de 0.8. En este sentido, el instrumento utilizado es confiable.

Confiabilidad de la total de Items de liquidez	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,844	11

Validez - variable dependiente Liquidez

Estadísticos total-elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
11. El capital de trabajo es la capacidad de una organización para realizar actividades normalmente en el corto plazo.	41,32	22,692	,262	,852
12. El período de pago refleja el tiempo promedio que tarda nuestra empresa en pagar la factura al proveedor.	41,58	16,852	,885	,792
13. El índice de solvencia suele medir la capacidad de pago de una empresa.	41,58	16,852	,885	,792
14. El delito de una organización es la falta de diligencia en el desempeño de sus deberes u obligaciones.	41,48	29,125	-,843	,897
15. El período de cobranza en una organización es el número promedio de días necesarios para cobrar las cuentas por cobrar.	41,58	16,852	,885	,792
16. Se puede predecir el flujo de caja y se puede llevar a cabo una buena gestión financiera para mejorar la rentabilidad de la empresa.	42,06	22,129	,645	,829
17. El índice de liquidez es la conversión de sus activos en liquidez durante las actividades comerciales.	42,06	22,129	,645	,829
18. La ganancia de una organización es la ganancia obtenida a través de descuentos correspondientes a la venta de bienes o servicios.	41,32	22,692	,262	,852
19. El riesgo de crédito es el cambio en los resultados financieros de los activos financieros después de la quiebra o incumplimiento de una empresa.	42,06	22,129	,645	,829

20. El riesgo de mercado es la posibilidad de pérdida de valor de la cartera debido a cambios adversos del mercado.	41,71	19,746	,712	,815
21. El riesgo operacional son las pérdidas que puede incurrir la organización por diferentes tipos de errores humanos.	41,29	19,880	,777	,811

## 2.7. Métodos de análisis de datos

Con el fin de obtener un proceso de recolección de datos adecuado, se utilizará el programa SPSS versión 24 creando una base cuantitativa consistente en nuestras respuestas al cuestionario y valores Likert para análisis estadístico posterior para obtener tablas de confiabilidad de los datos. Así como tablas y cifras porcentuales, pruebas de normalidad y análisis de chi-cuadrado para determinar los respectivos vínculos entre variables.

## 2.8. Aspectos éticos

Esta investigación es respetada, siempre teniendo en cuenta los principios morales y sociales de ser investigador y profesional. En la parte práctica de este trabajo, estudiamos el cumplimiento de normas y reglamentos de comportamiento. Asimismo, se cita el nombre de cada autor y se toman en consideración los valores éticos de los profesionales contables.

## CAPÍTULO III

### 3.1 Análisis de Resultados

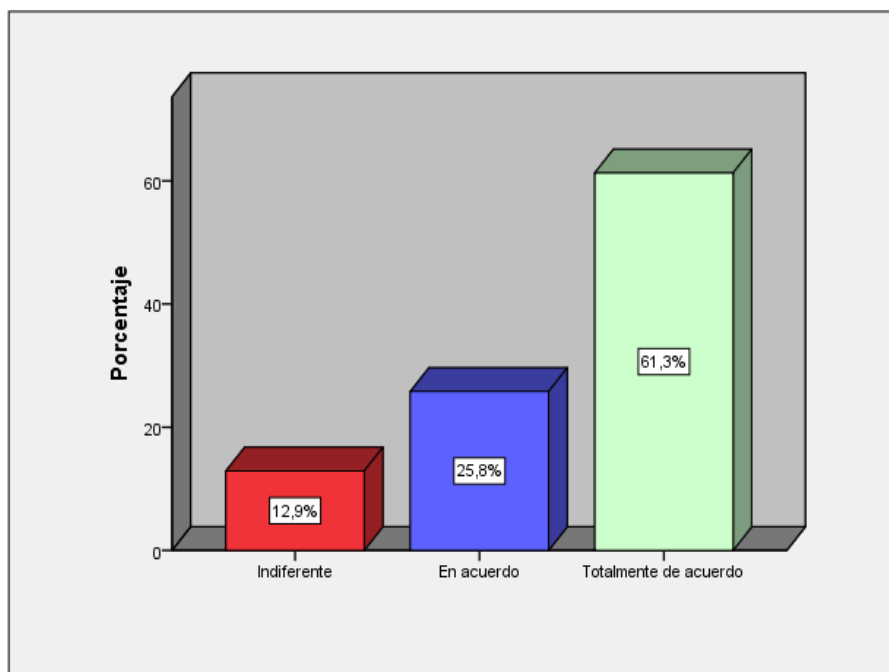
Tabla N° 03:

La evaluación crediticia es un estándar que los bancos u otras entidades financieras deben tener en cuenta al emitir préstamos.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	4	12,9	12,9	12,9
	En acuerdo	8	25,8	25,8	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 03:



Fuente: Tabla N° 03

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría son indiferentes y que el 25,8 % están en acuerdo al considerar que la evaluación del crédito son tomados en cuenta por los bancos al otorgar el crédito, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que la evaluación del crédito son tomados en cuenta por los bancos al otorgar el crédito.



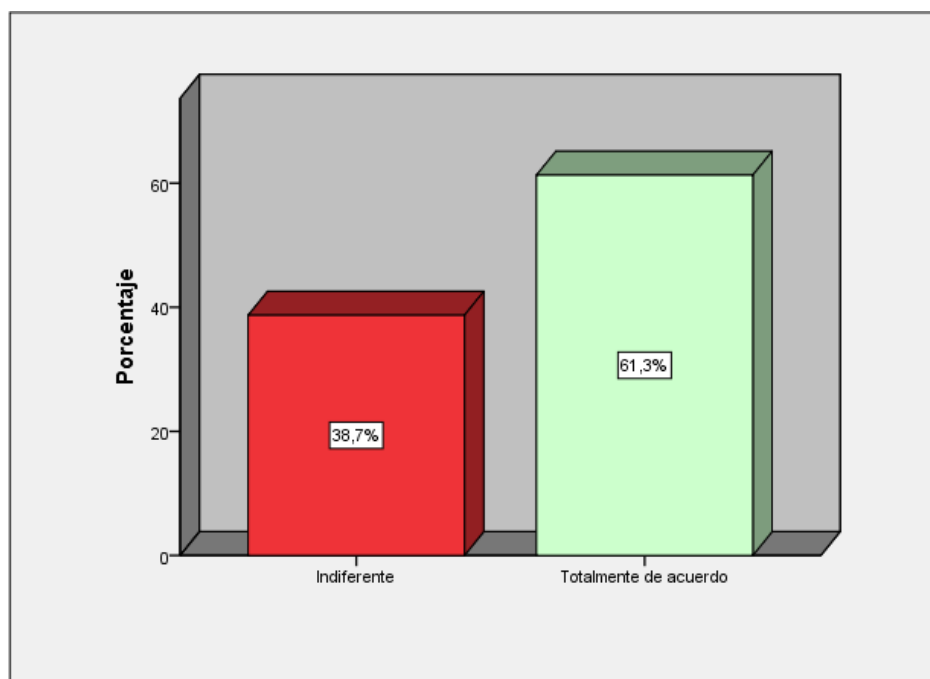
Tabla N° 04:

El análisis de riesgo está ligado a la incertidumbre de cualquier hecho económico que pueda ocasionar pérdidas.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	12	38,7	38,7	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 04:



Fuente: Tabla N° 04

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría son indiferentes al considerar que el análisis de riesgo está ligado a la incertidumbre de cualquier hecho económico que pueda ocasionar pérdidas, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que el análisis de riesgo está ligado a la incertidumbre de cualquier hecho económico que pueda ocasionar pérdidas.

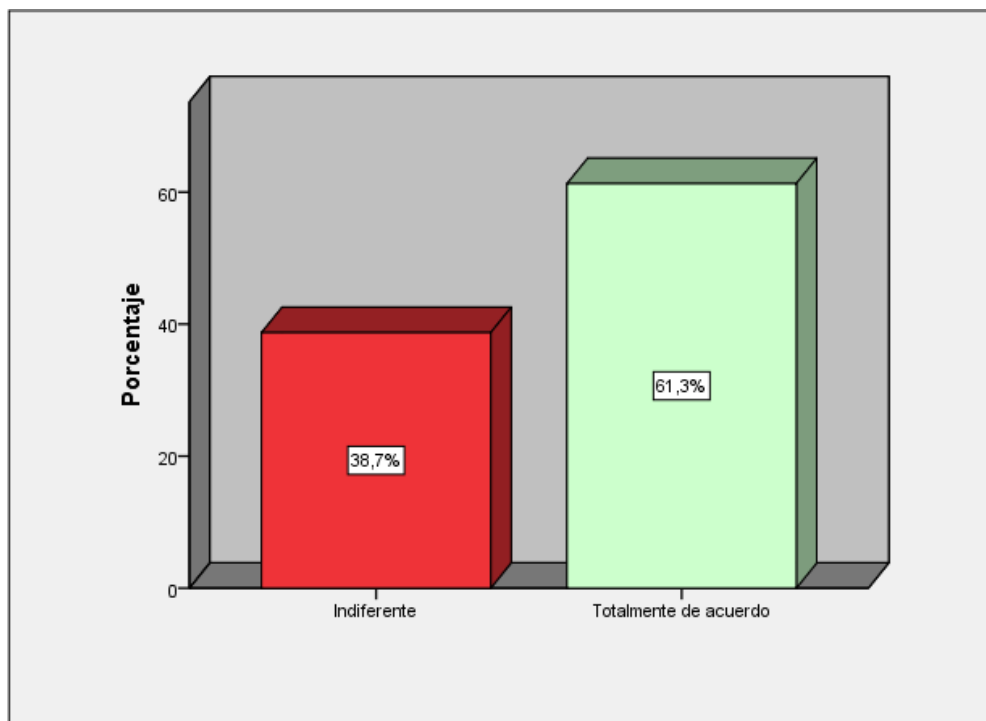
Tabla N° 05:

La fuente de los fondos es la forma en que la empresa utiliza para recaudar fondos.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	12	38,7	38,7	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 05:



Fuente: Tabla N° 05

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicable a las organizaciones de limpieza, el resultado es que un pequeño número de personas es indiferente a la fuente de financiamiento, es la forma en que la empresa lo utiliza para obtener fondos, y la mayoría mencionó que está totalmente de acuerdo en que la fuente de financiamiento es el método de financiación. La empresa recauda fondos.

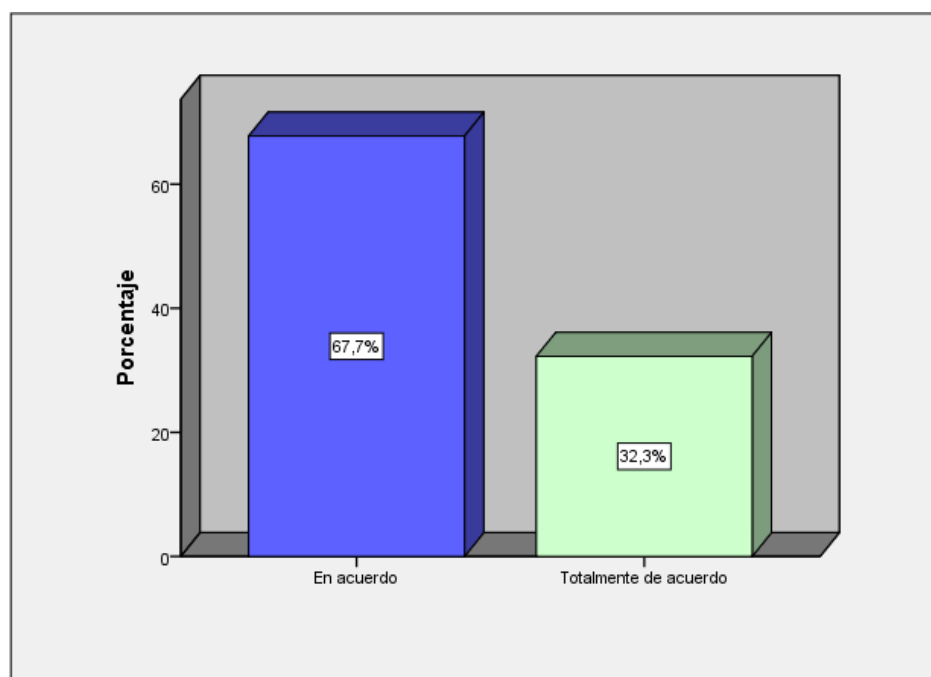
Tabla N° 06:

Los tipos de crédito más utilizados en las empresas es el crédito bancario, crédito hipotecario.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	En acuerdo	21	67,7	67,7	67,7
	Totalmente de acuerdo	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 06:



Fuente: Tabla N° 06

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría están en acuerdo al considerar que los tipos de crédito más utilizados en las empresas es el crédito bancario, crédito hipotecario, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que los tipos de crédito más utilizados en las empresas es el crédito bancario, crédito hipotecario.

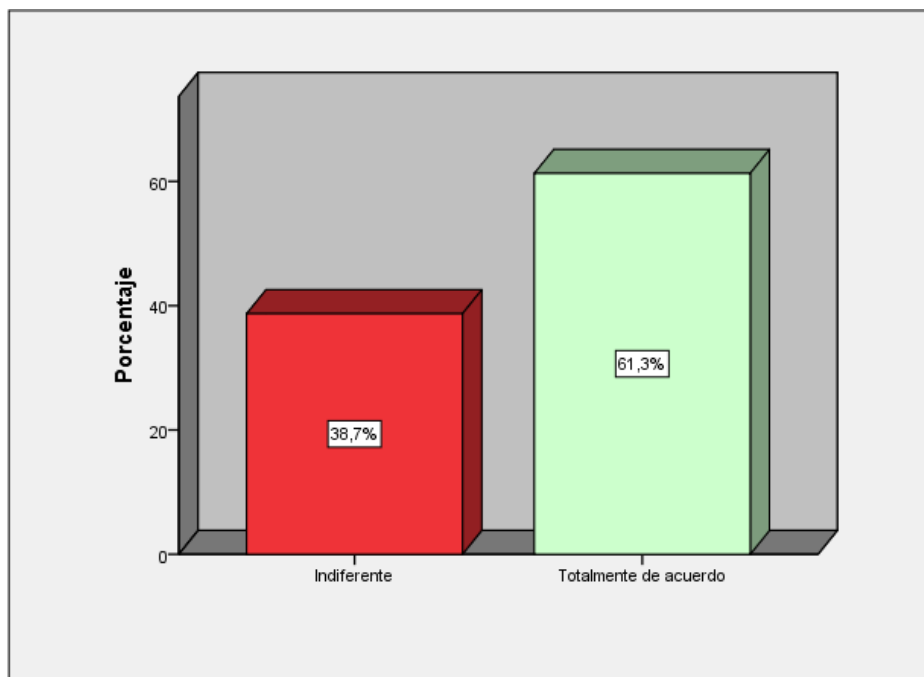
Tabla N° 07:

La autorización de un crédito en una empresa se basa cuando hay clientes inexistentes y con exceso en el límite de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	12	38,7	38,7	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 07:



Fuente: Tabla N° 07

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría son indiferentes al considerar que la autorización de un crédito en una empresa se basa cuando hay clientes inexistentes y con exceso en el límite de crédito, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que la autorización de un crédito en una empresa se basa cuando hay clientes inexistentes y con exceso en el límite de crédito.

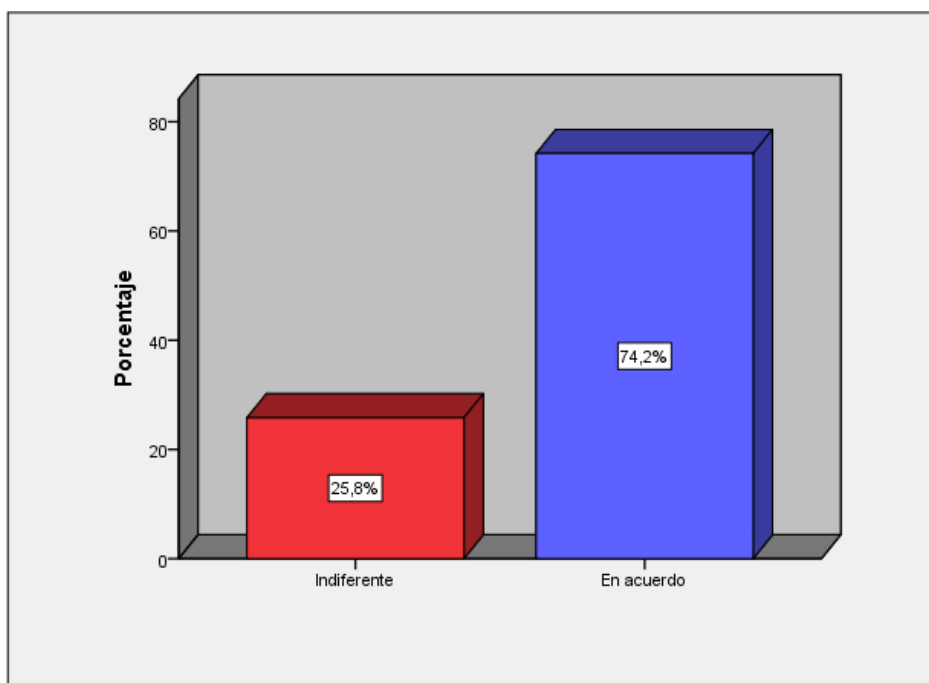
Tabla N° 08:

Los tipos de política de cobranza en las empresas son restrictiva, liberal y/o racional.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	8	25,8	25,8	25,8
	En acuerdo	23	74,2	74,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 08:



Fuente: Tabla N° 08

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría son indiferentes al considerar que los tipos de política de cobranza en las empresas son restrictiva, liberal y/o racional, la mayoría mencionó que están en acuerdo que los tipos de política de cobranza en las empresas son restrictiva, liberal y/o racional.

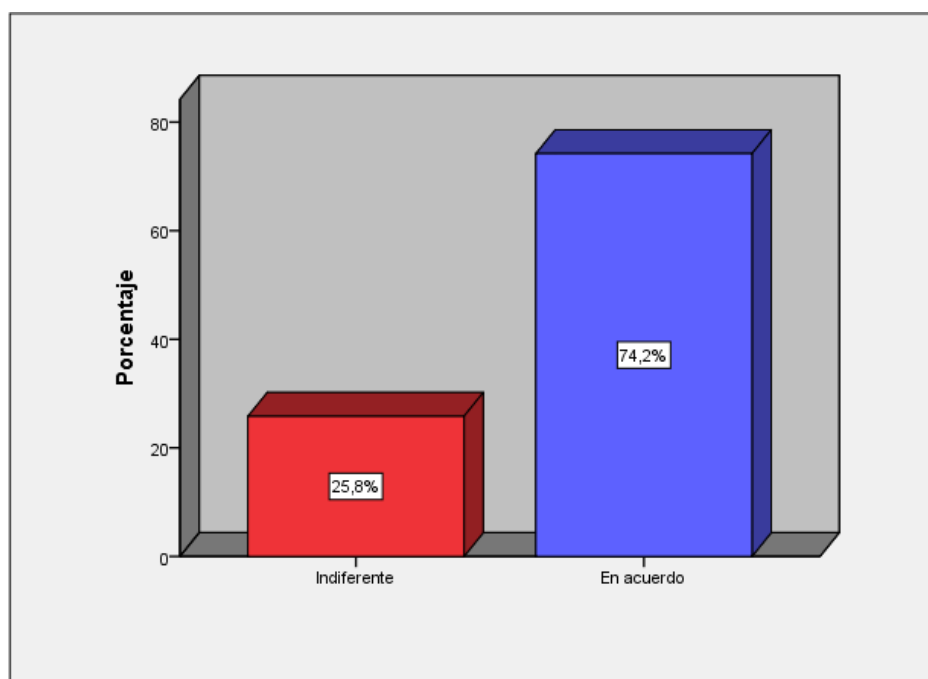
Tabla N° 09:

La gestión de cobranza es el desarrollo de actividades y estrategias para lograr el cobro de la deuda de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	8	25,8	25,8	25,8
	En acuerdo	23	74,2	74,2	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 09:



Fuente: Tabla N° 09

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicable a las organizaciones de limpieza se pueden extraer los siguientes resultados: Algunas personas son indiferentes a las actividades de gestión de cobranza y las estrategias para lograr el cobro de deudas corporativas, mientras que la mayoría coincide en que la gestión de cobros es la forma correcta de pagar las deudas. Llevar a cabo actividades y estrategias de cobranza de deudas corporativas.

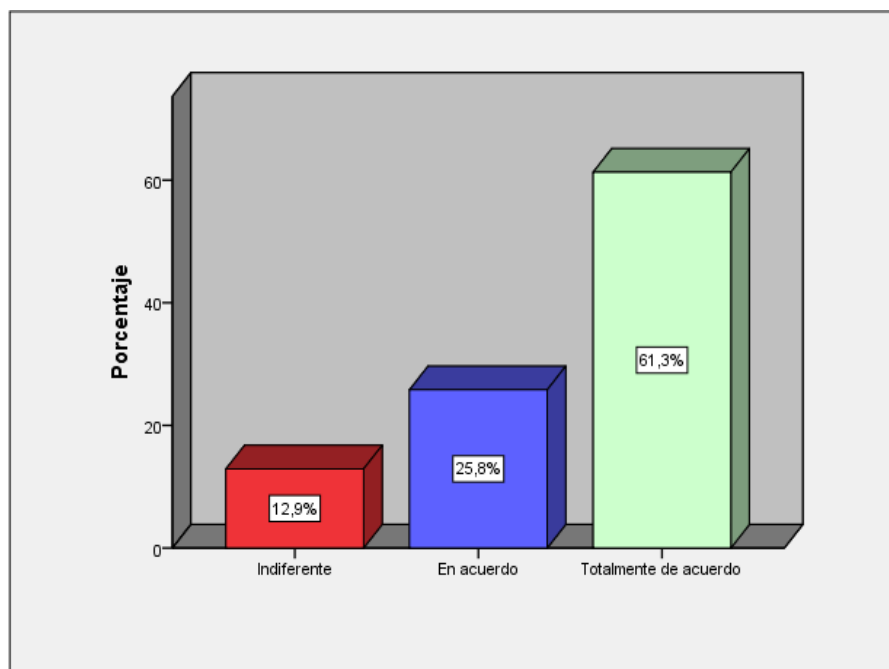
Tabla N° 39:

El nivel de morosidad en los clientes deja sin entrada de dinero y perjudica las obligaciones de la industria.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	4	12,9	12,9	12,9
	En acuerdo	8	25,8	25,8	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 10:



Fuente: Tabla N° 10

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría son indiferentes y que el 25,8 % están en acuerdo al considerar que el nivel de morosidad en los clientes deja sin entrada de dinero y perjudica las obligaciones de la empresa, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que el nivel de morosidad en los clientes deja sin entrada de dinero y perjudica las obligaciones de la empresa.

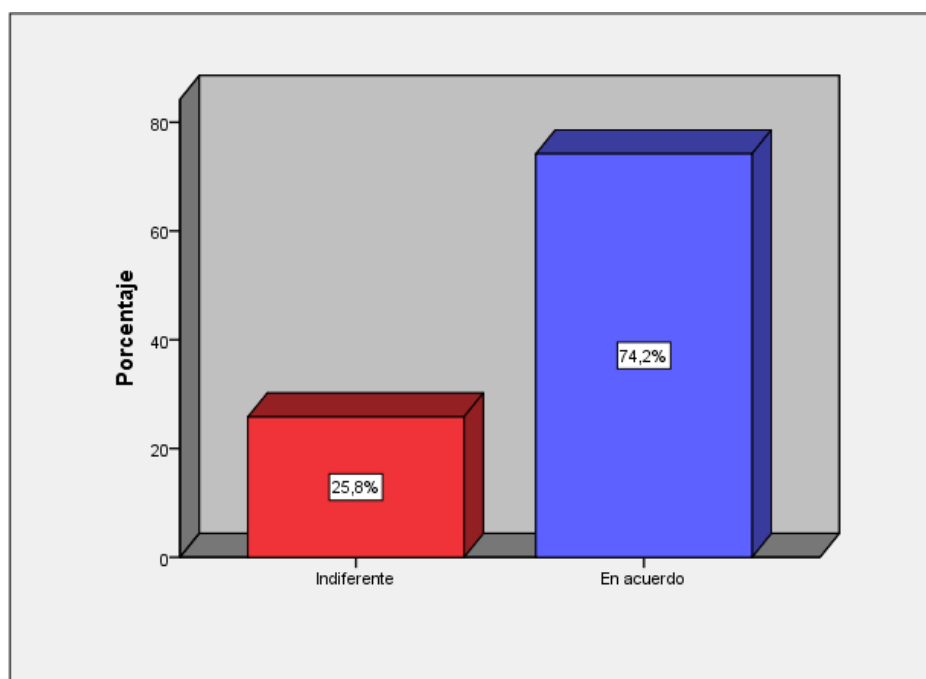
Tabla N° 40:

Sustancialmente, los atrasos del deudor se prueban mediante documentos que prueben el trabajo de cobranza después de que expira la deuda.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	8	25,8	25,8	25,8
	En acuerdo	23	74,2	74,2	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 11:



Fuente: Tabla N° 11

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicable a las organizaciones de limpieza, cuando un pequeño número de personas cree que el deudor tiene una deuda de manera sustancial, obtendrán el resultado de manera inquebrantable. Se mencionó: Coincidieron en que el aspecto sustantivo es acreditar la morosidad del deudor a través de documentos. Que prueben los esfuerzos de cobranza después de que expire la deuda.



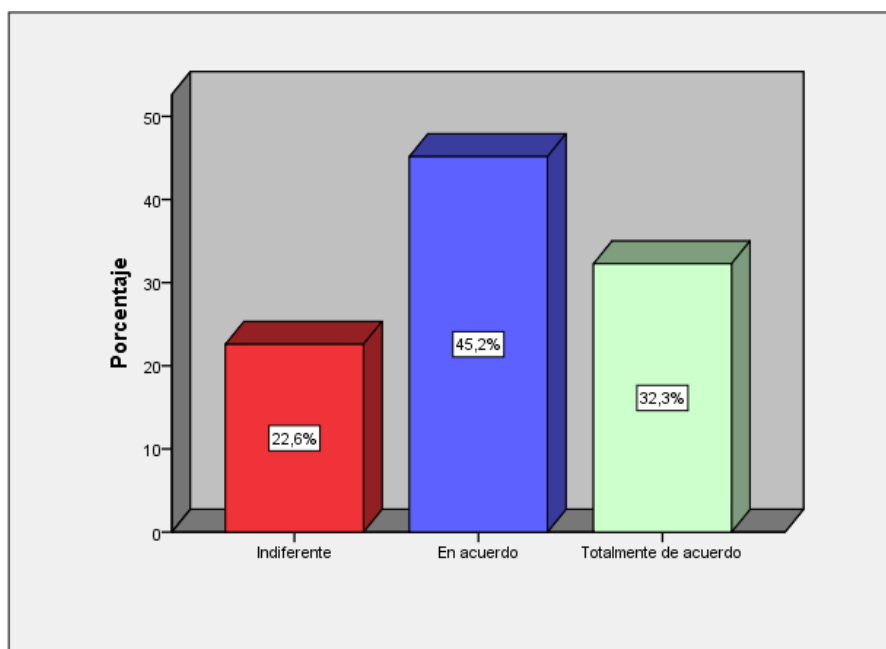
Tabla N° 41:

El aspecto formal provisiona al cierre de cada ejercicio refleje en el libro de inventarios y balances.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	7	22,6	22,6	22,6
	En acuerdo	14	45,2	45,2	67,7
	Totalmente de acuerdo	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 12:



Fuente: Tabla N° 12

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicable a las organizaciones de limpieza se puede concluir que un número reducido de personas son indiferentes, y al considerar que la forma de la reserva al final de cada año se refleja en el inventario y balance, el 45,2% de las personas De acuerdo, y la mayoría de la gente dice que está de acuerdo. Acepta plenamente reflejar la forma de las reservas anuales de fin de año en el inventario y el balance.

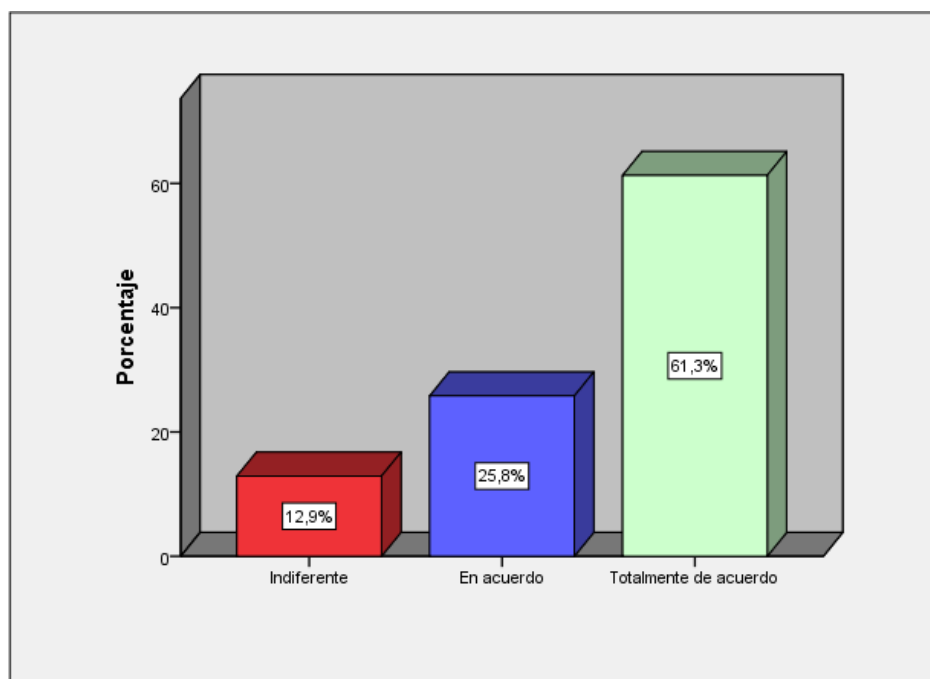
Tabla N° 42:

El patrimonio de la industria es la disposición de la organización para realizar acciones normalmente en abreviados aplazamientos.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	4	12,9	12,9	12,9
	En acuerdo	8	25,8	25,8	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 13



Fuente: Tabla N° 13

#### Interpretación:

El resultado del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza fue que algunas personas se mostraron indiferentes, y considerando que el patrimonio de la industria es la capacidad de la organización para realizar las acciones normales en un corto período de tiempo, el 25,8% de las personas estuvo de acuerdo. Están totalmente de acuerdo en que el patrimonio de la industria es la capacidad de una organización para realizar acciones normalmente en los abreviados aplazamientos.

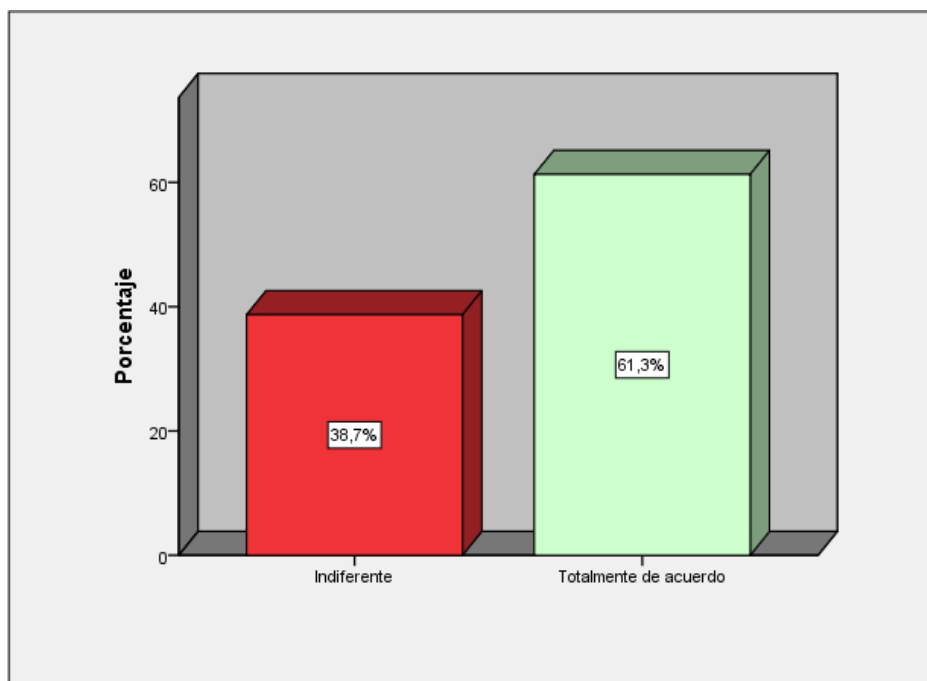
Tabla N° 43:

El período de retribución refleja el periodo medio que tarda nuestra industria en retribuir la factura al proveedor.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	12	38,7	38,7	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 14



Fuente: Tabla N° 14

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicable a las organizaciones de limpieza, resulta que a un pequeño número de personas no les importa porque creen que la etapa de retribución refleja el periodo promedio que la industria paga la factura al proveedor, y la mayoría de la gente dice que está totalmente de acuerdo en que el monto del pago refleja el etapa de retribución, el tiempo promedio que tarda nuestra industria en retribuir la factura al proveedor.

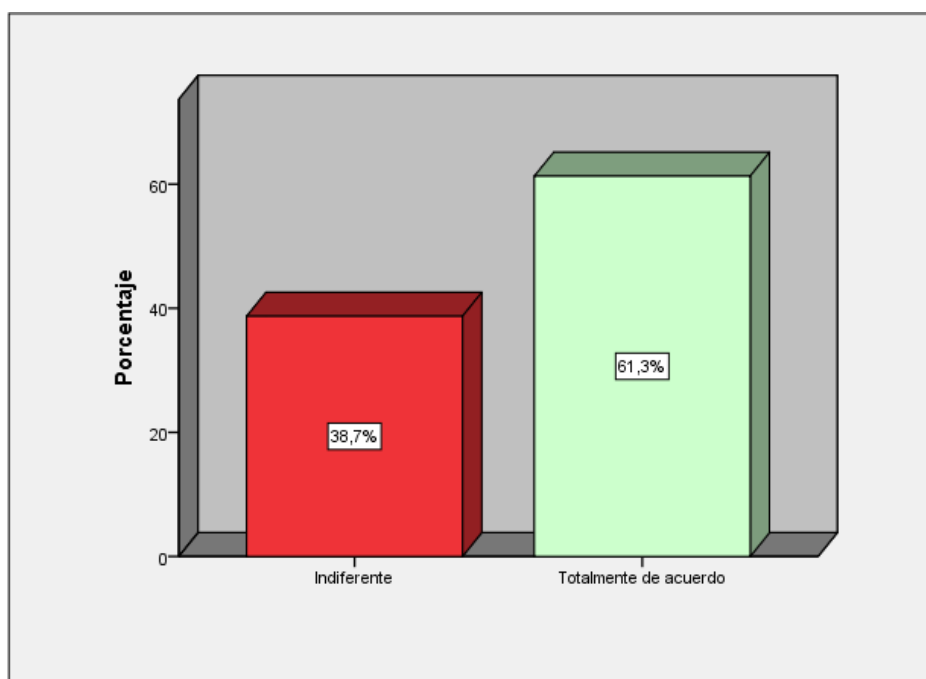
Tabla N° 44:

El ratio de solvencia mide la capacidad de retribución de la industria a nivel general.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	12	38,7	38,7	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 15



Fuente: Tabla N° 15

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría son indiferentes al considerar que la ratio de solvencia calcula el aforo de retribución de una industria nivel general, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que el ratio de solvencia mide la amplitud de retribución de una industria a nivel general.

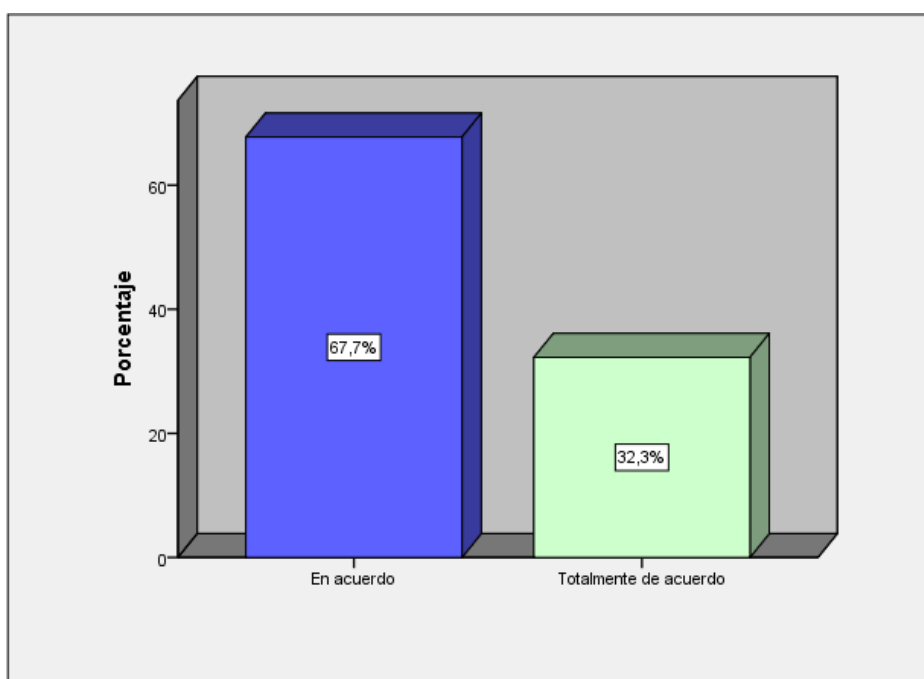
Tabla N° 45:

La morosidad en una organización es la ausencia de rapidez en la ejecución de una responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	En acuerdo	21	64,5	64,5	64,5
	Totalmente de acuerdo	10	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 16



Fuente: Tabla N° 16

Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría están en acuerdo al considerar que la morosidad en una organización es la ausencia de rapidez en la ejecución de una responsabilidad, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que la morosidad en una organización es la ausencia de rapidez en la ejecución de una responsabilidad.

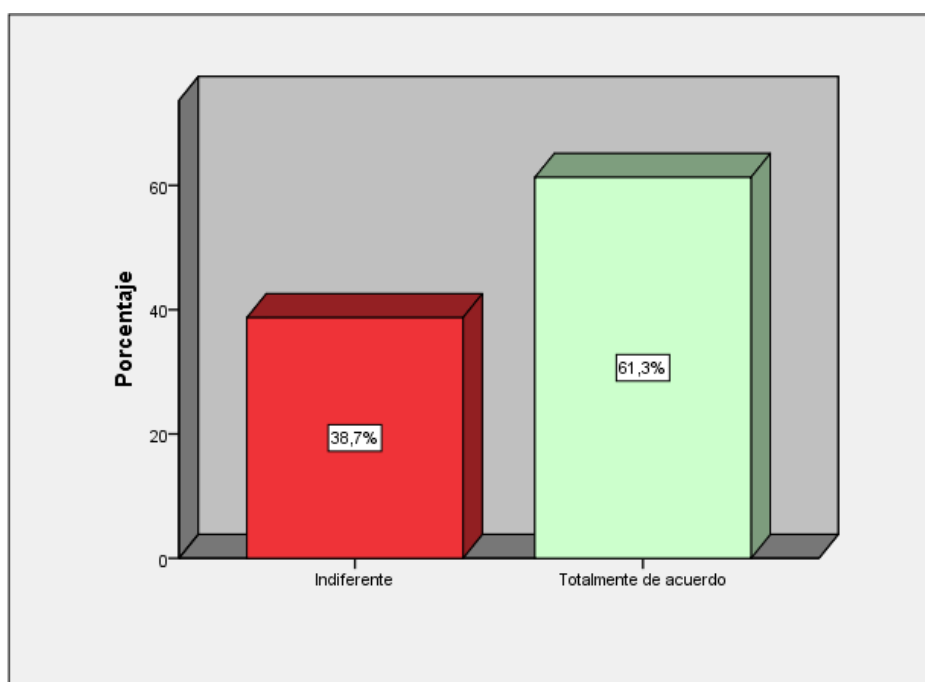
Tabla N° 46:

El periodo de cobranza en una organización es la media de días indispensable para recoger una factura por recaudar.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	12	38,7	38,7	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 17



Fuente: Tabla N° 17

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría son indiferentes al considerar que el periodo de cobranza en una organización es la media de días indispensable para recoger una factura por recaudar, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que el periodo de cobranza en una organización es la media de días indispensable para recoger una factura por recaudar.

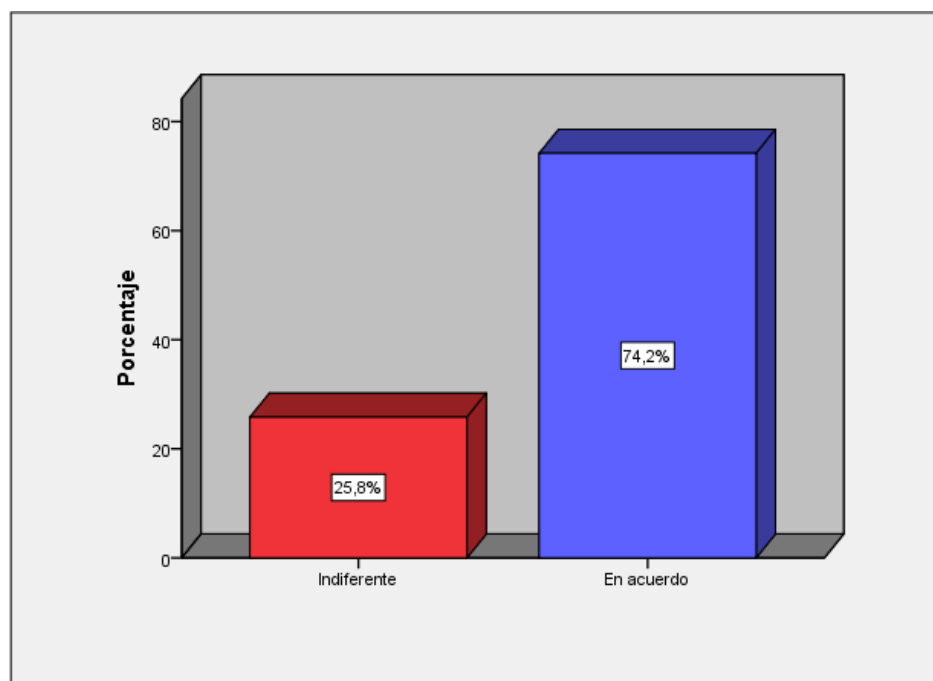
Tabla N° 47:

Se puede predecir el flujo de caja y llevar a cabo una buena gestión financiera para mejorar la rentabilidad de la industria.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	8	25,8	25,8	25,8
	En acuerdo	23	74,2	74,2	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 18



Fuente: Tabla N° 18

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría es indiferente al considerar que se puede predecir el flujo de caja y llevar a cabo una buena gestión financiera para mejorar la rentabilidad de la industria. Para mejorar la rentabilidad de la empresa, la mayoría mencionó que están en acuerdo se puede predecir el flujo de caja y llevar a cabo una buena gestión financiera para mejorar la rentabilidad de la industria. Para mejorar la rentabilidad de la empresa.

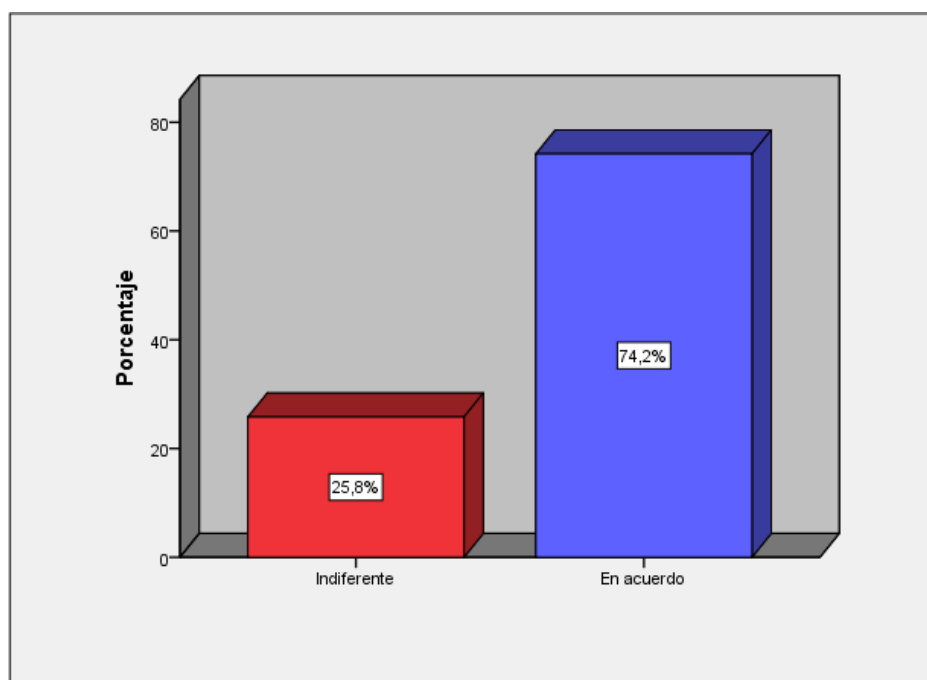
Tabla N° 48:

La ratio de liquidez es convertir sus activos en liquidez durante su actividad empresarial.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	8	25,8	25,8	25,8
	En acuerdo	23	74,2	74,2	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 19



Fuente: Tabla N° 19

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las empresas de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría son indiferentes al considerar que el ratio de liquidez es convertir sus activos en liquidez durante su actividad empresarial, la mayoría mencionó que están en acuerdo que el ratio de liquidez es convertir sus activos en liquidez durante su actividad empresarial.



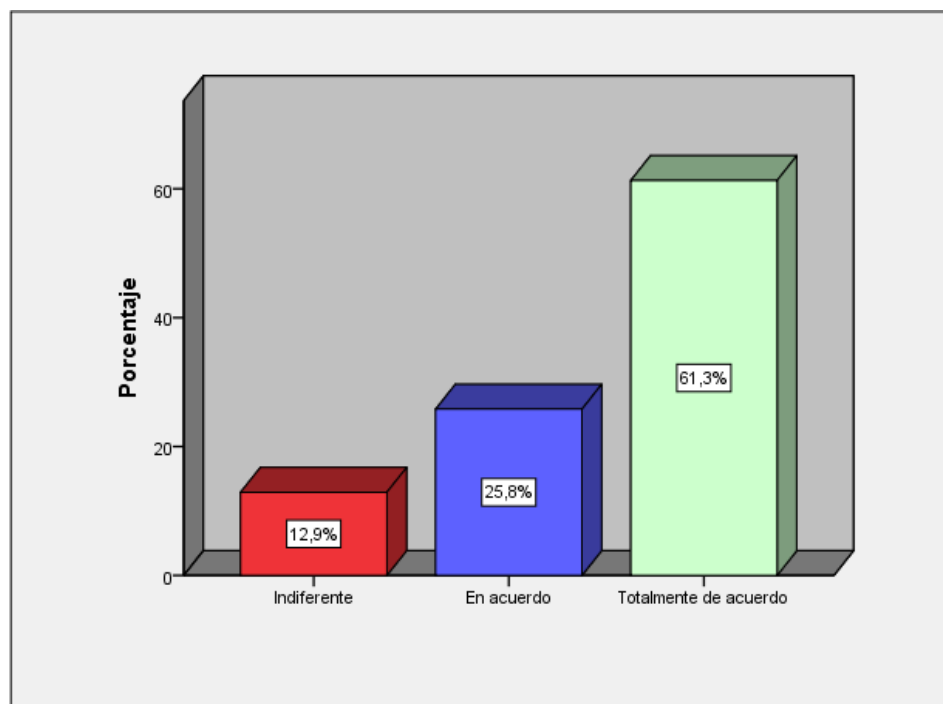
Tabla N° 49:

La utilidad en una organización es la retribución que se logra al ejecutar las rebajas oportunas a una venta de un bien o servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	4	12,9	12,9	12,9
	En acuerdo	8	25,8	25,8	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 20



Fuente: Tabla N° 20

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo como resultado donde la minoría son indiferentes y que el 25,8 % están en acuerdo al considerar que la utilidad en una organización es la retribución que se logra al ejecutar las rebajas oportunas a una venta de un bien o servicio, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que la utilidad en una organización es la retribución que se logra al ejecutar las rebajas oportunas a una venta de un bien o servicio.

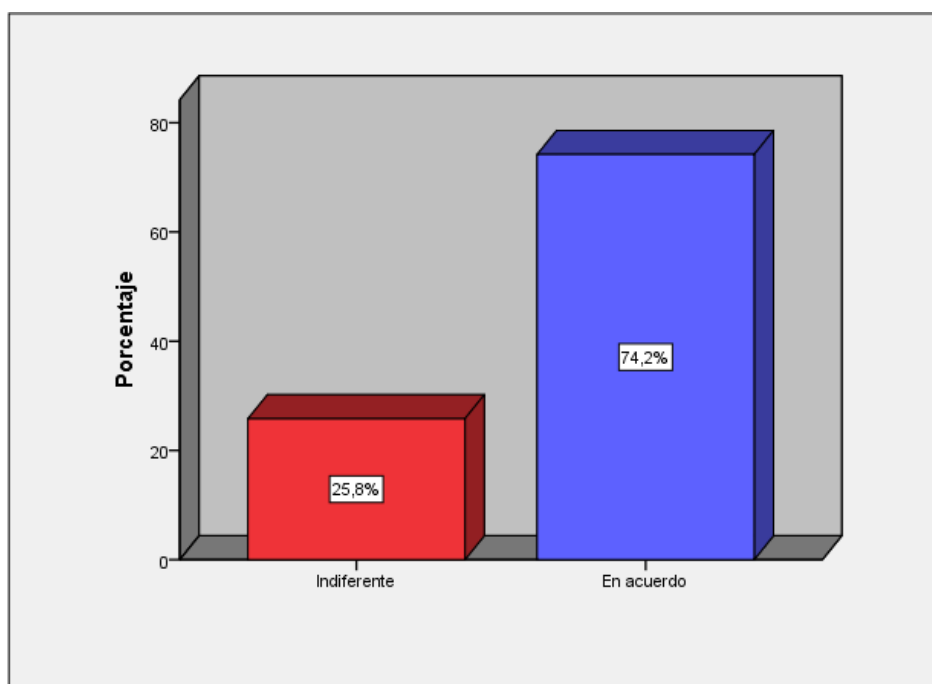
Tabla N° 50:

La inseguridad de crédito es el cambio en los resultados financieros de los activos financieros después de que una empresa quiebra o incumple.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	8	25,8	25,8	25,8
	En acuerdo	23	74,2	74,2	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 21



Fuente: Tabla N° 21

Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo como resultado donde la mayoría son indiferentes al considerar que la inseguridad de crédito es el cambio en los resultados financieros de los activos financieros después de que una empresa quiebra o incumple, la mayoría mencionó que están en acuerdo que la inseguridad de crédito es el cambio en los resultados financieros de los activos financieros después de que una empresa quiebra o incumple.

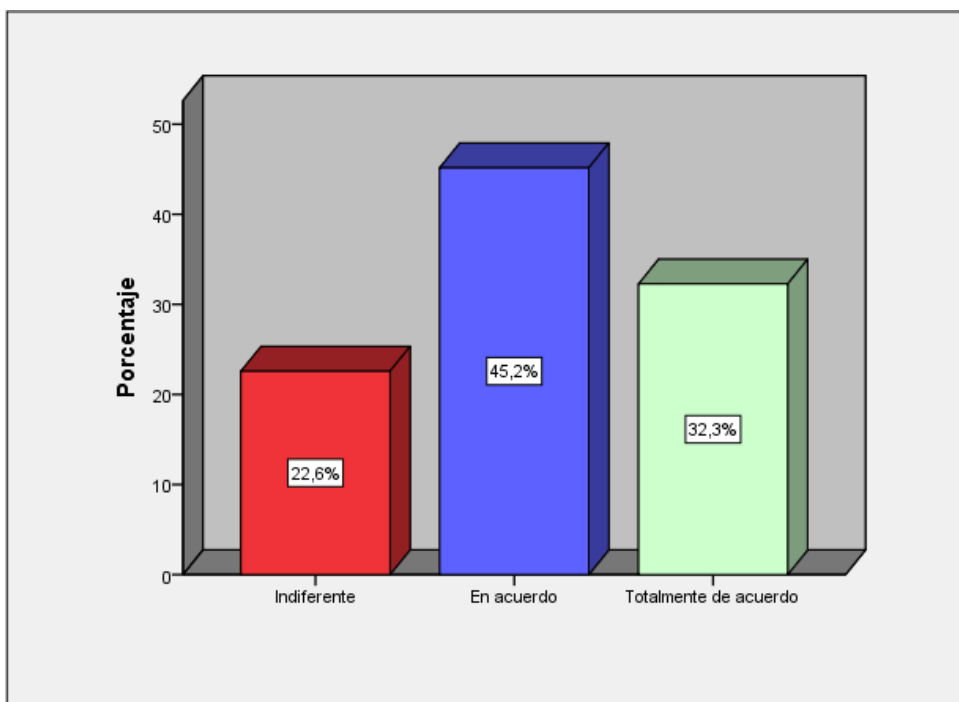
Tabla N° 51:

El riesgo de mercado es la probabilidad de un extravío del valor de una cartera, debido a las alteraciones contraproducentes del mercado.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	7	22,6	22,6	22,6
	En acuerdo	14	45,2	45,2	67,7
	Totalmente de acuerdo	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 22:



Fuente: Tabla N° 22

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo el resultado donde la minoría son indiferentes y que el 45,2 % están en acuerdo al considerar que el riesgo de mercado es la probabilidad de unos extravíos del valor de una cartera, debido a los las alteraciones contraproducentes del mercado, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que el riesgo de mercado es la probabilidad de una pérdida del valor de una cartera con las alteraciones contraproducentes del mercado.

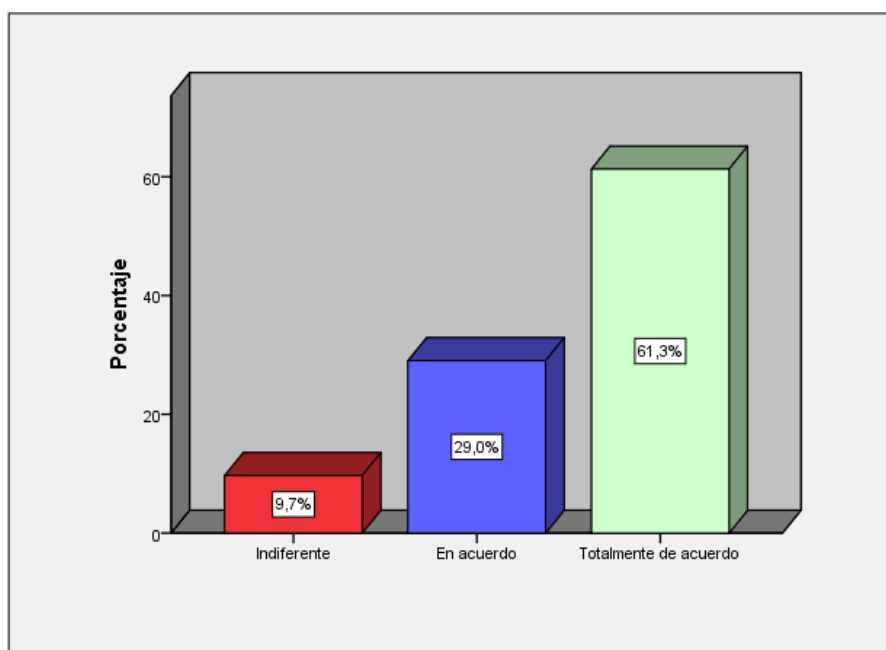
Tabla N° 52:

El riesgo operacional son las pérdidas que puede incurrir la organización por diferentes tipos de errores humanos.

		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Indiferente	3	9,7	9,7	9,7
	En acuerdo	9	29,0	29,0	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario.

Figura N° 23



Fuente: Tabla N° 23

#### Interpretación:

Del cuestionario aplicado a las organizaciones de limpieza se obtuvo como resultado donde la minoría son indiferentes y que el 29,0 % están en acuerdo al considerar que el riesgo operacional son las pérdidas que puede incurrir la organización por diferentes tipos de errores humanos, la mayoría mencionó que están totalmente de acuerdo que el riesgo operacional son las pérdidas que puede incurrir la organización por diferentes tipos de errores humanos.

### 3.2 Prueba de Normalidad

Tabla N° 24:

Prueba de Kolmogorov- Smirnov<sup>a</sup>

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
PROVISION DE COBRANZA DUDOSA	,412	31	,000
POLÍTICAS DE CRÉDITO	,412	31	,000
POLÍTICAS DE COBRANZA	,396	31	,000
CUENTAS INCOBRABLES	,429	31	,000
LÍQUIDEZ	,412	31	,000
CAPACIDAD DE PAGO	,412	31	,000
DINERO EN EFECTIVO	,412	31	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla actual N ° 24, el resultado obtenido es que la prueba de normalidad da una significancia de 0.00, la cual es menor que 0.005, lo que confirma que los datos no provienen de una distribución normal, sino que pertenecen a una prueba no paramétrica.

### 3.3 Verificación de hipótesis

El método estadístico para contrastar hipótesis es el chi-cuadrado ( $\chi^2$ ), porque es una prueba que nos permite medir los aspectos cualitativos de las respuestas obtenidas del cuestionario y medir las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrado:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

$X^2$  = Chi cuadrado

$O_i$  = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)  $E_i$  =

Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio se define así:

Si se toma en cuenta que el  $X^2_c$  resulta mayor que  $X^2_t$  entonces aceptamos la hipótesis alterna y se rechazamos la hipótesis nula, si esto no sucede de esta forma entonces en caso contrario que  $X^2_t$  fuera mayor que  $X^2_c$  rechazamos la alterna y se aceptamos la hipótesis nula.

### 3.3.1 Prueba de Hipótesis General

$H_1$ : provienen de una distribución normal

$H_0$ : no provienen de una distribución normal

Planteamos las siguientes hipótesis de trabajo

Hipótesis Alterna ( $H_1$ ): La provisión de cobranza dudosa incide en la liquidez de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) : La provisión de cobranza dudosa no incide en la liquidez de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

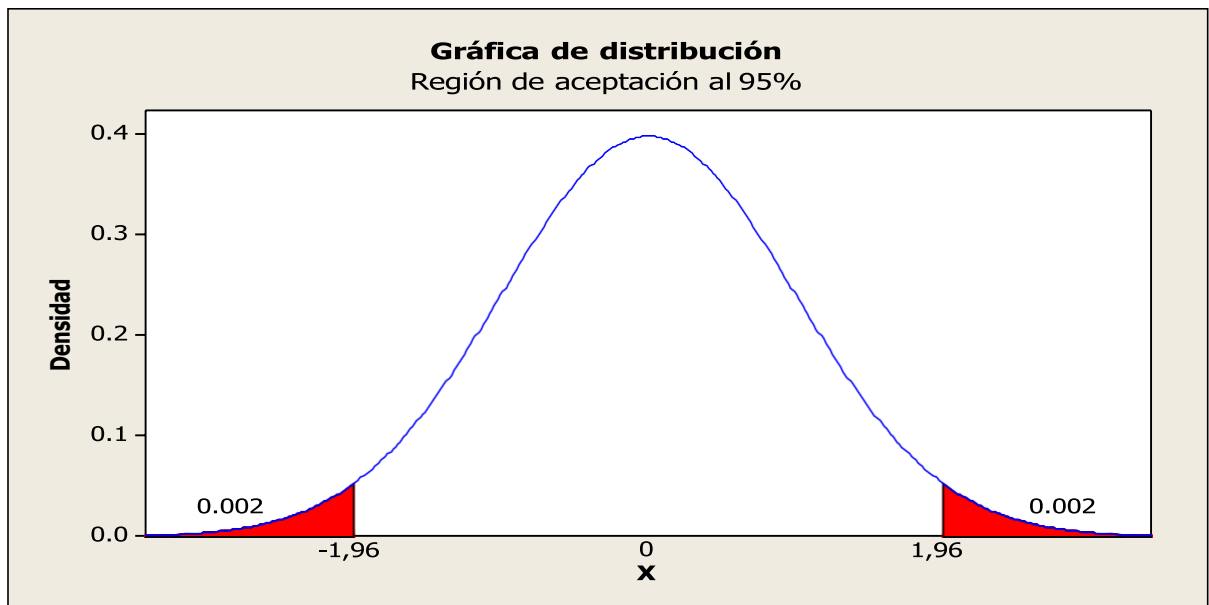
Tabla N° 25:

Pruebas de chi-cuadrado provisión de cobranza dudosa y su incidencia en la liquidez

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,000a	1	,000
Corrección de continuidad	26,786	1	,000
Razón de verosimilitud	40,324	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	30,000	1	,000
N de casos válidos	31		

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. El recuento mínimo esperado es 3,90.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



$$X^2_t = 3,841$$

$$X^2_c = 31,000$$

$$p = 0.00 < 0.05$$

$$X^2_t = 9,488 < X^2_c = 3,841$$

#### Discusión

El valor de  $X^2_c$  es mayor que  $X^2_t$  ( $31.000 > 3.841$ ), por lo que rechazamos el valor cero y aceptamos la hipótesis alternativa. Conclusión: El cobro efectivo de pagos sospechosos afectará la liquidez de las empresas de limpieza en San Miguel-2018. Además, el nivel de significancia observado o el valor de  $p = 0,005$  es menor que  $0,05$ .

#### 3.3.2 Prueba de Hipótesis específica 1

$H_1$ : La provisión de cobranza dudosa incide en la capacidad de pago de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

$H_0$ : La provisión de cobranza dudosa no incide en la capacidad de pago de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$P \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

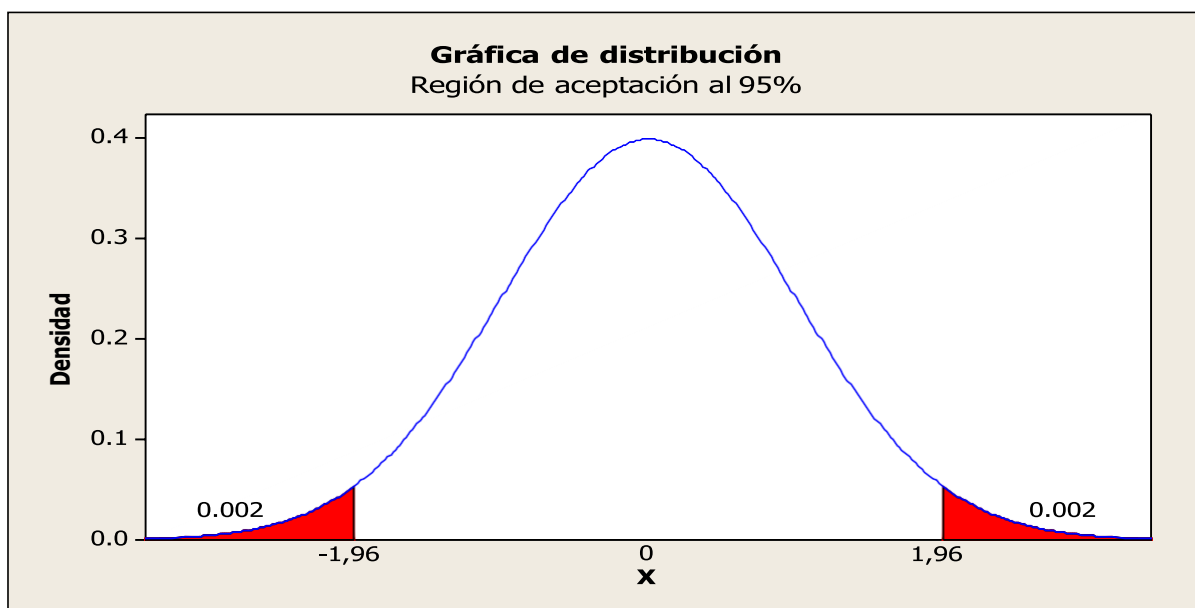
Tabla N° 26:

Pruebas de chi-cuadrado provisión de cobranza dudosa y su incidencia en la capacidad de pago

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,000a	1	,000
Corrección de continuidad	26,786	1	,000
Razón de verosimilitud	40,324	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	30,000	1	,000
N de casos válidos	31		

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. El recuento mínimo esperado es 3,90.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



$$X^2_t = 3,841$$

$$X^2_c = 31,000$$

$$p = 0,00 < 0,05$$

$$X^2_t = 9,488 < X^2_c = 3,841$$

### Discusión

El valor de  $X^2_c$  es mayor que  $X^2_t$  ( $31,000 > 3,841$ ), por lo que rechazamos el valor cero y aceptamos la hipótesis alternativa. Conclusión: El cobro efectivo de pagos sospechosos afectará la capacidad de pago de las empresas de limpieza en el área San Miguel-2018. Además, el nivel de significancia observado o el valor de  $p = 0,005$  es menor que 0,05.



### 3.3.2 Prueba de Hipótesis específica 2

$H_1$ : La provisión de cobranza dudosa incide en el dinero en efectivo de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

$H_0$ : La provisión de cobranza dudosa no incide en el dinero en efectivo de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$P \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

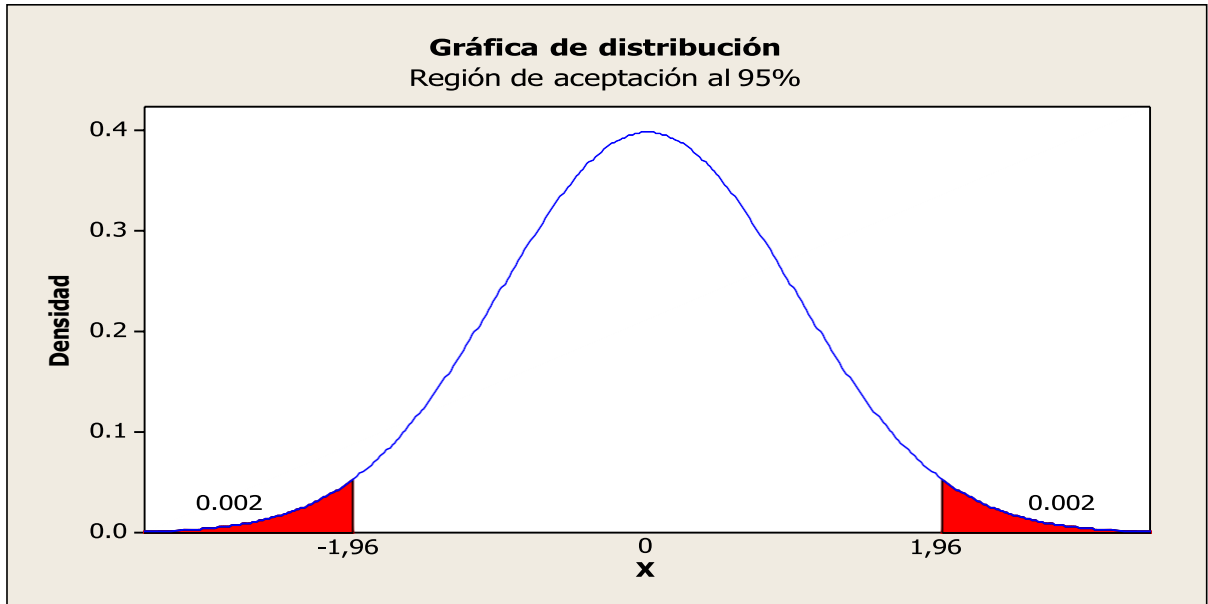
Tabla N° 27:

Pruebas de chi-cuadrado provisión de cobranza dudosa y su incidencia en el dinero en efectivo

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,000a	1	,000
Corrección de continuidad	26,786	1	,000
Razón de verosimilitud	40,324	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	30,000	1	,000
N de casos válidos	31		

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. El recuento mínimo esperado es 3,90.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



$$X^2_t = 3,841$$

$$X^2_c = 31,000$$

$$p = 0.00 < 0.05$$

$$X^2_t = 9,488 < X^2_c = 3,841$$

### Discusión

El valor de  $X^2_c$  es mayor que  $X^2_t$  ( $31.000 > 3.841$ ), por lo que rechazamos el valor cero y aceptamos la hipótesis alternativa. Conclusión: El cobro efectivo de pagos sospechosos afectará el efectivo de la empresa de limpieza San Miguel-2018. Además, se puede observar que el nivel de significancia o valor de  $p = 0.005$  es menor que 0.05.

### 3.3.3 Prueba de Hipótesis específica 3

$H_1$ : La provisión de cobranza dudosa incide en el riesgo financiero de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

$H_0$ : La provisión de cobranza dudosa no incide en el riesgo financiero de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel – 2018.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

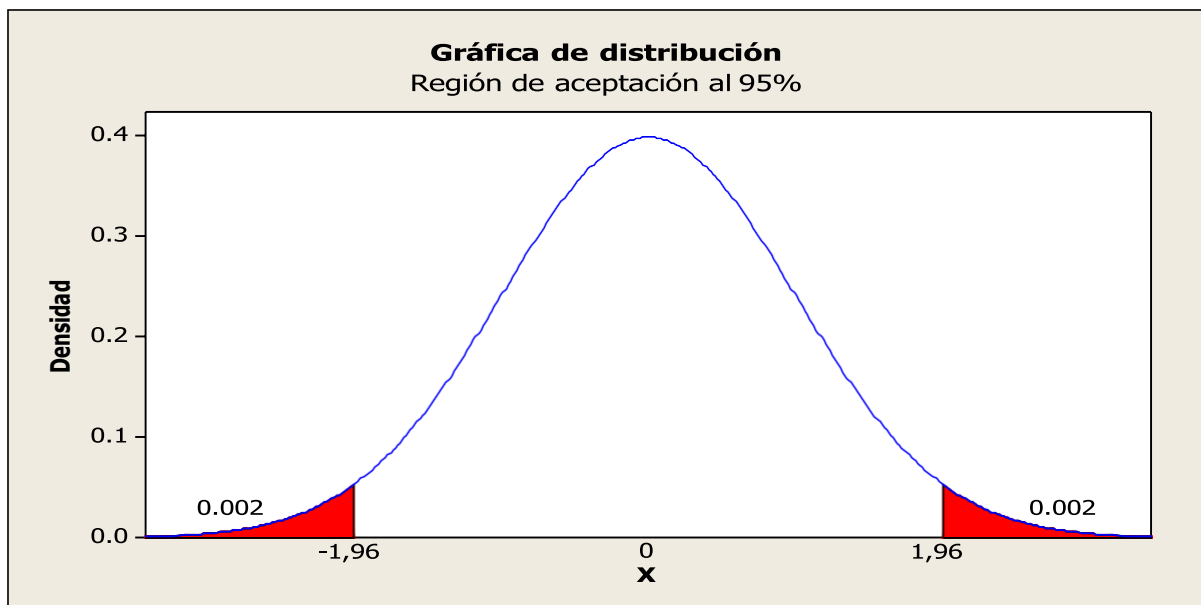
$P \leq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H$

Tabla N° 28:

Pruebas de chi-cuadrado provisión de cobranza dudosa y su incidencia en el riesgo financiero

	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,000a	1	,000
Corrección de continuidad	26,786	1	,000
Razón de verosimilitud	40,324	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	30,000	1	,000
N de casos válidos	31		

- a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. El recuento mínimo esperado es 3,90.
- b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2



$$X^2_t = 3,841$$

$$X^2_c = 31,000$$

$$p = 0.00 < 0.05$$

$$X^2_t = 9,488 < X^2_c = 3,841$$

## CAPÍTULO IV

Debido a los diferentes eventos de este estudio, se puede observar la siguiente discusión y explicación.

El propósito general de este estudio es verificar si las reservas por cobros sospechosos afectarán la solvencia de las industrias de limpieza en el área San Miguel-2018.

Así mismo se encontró que el nivel alcanzado de la variable provisión de cobranza dudosa en las empresas de limpieza, están totalmente de acuerdo de que exista en una compañía políticas de créditos y políticas de recolección para que el gerente financiero pueda otorgar el respectivo crédito y tener un buen retorno de la inversión en un determinado periodo para que esto no afecte la liquidez en las compañías.

En la verificación de las herramientas para cada variable se utilizó alfa de Cron Bach, y los mejores resultados obtenidos fueron 0.811 y 0.844, lo que correspondió a mis dudas sobre la recolección de variables y las variables de liquidez, que fueron respectivamente 10 y Consiste en 11 ítems. Al analizarlos, le damos a nuestra investigación una confiabilidad del 95%, y el rango de error máximo es del 5%. Por lo tanto, de acuerdo con la investigación de George y Malley (2010), la investigación realizada en nuestro instrumento The El análisis de confiabilidad es muy bueno. (2010).

1. Los resultados obtenidos de una de las hipótesis específicas indican que la provisión de cobros sospechosos afectará la capacidad de pago, por lo que se realizó una prueba de chi-cuadrado, donde el valor del nivel de significancia  $p = 0.005$  es menor que 0.005, que conduce a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la original. Asumiendo que la prueba que nos permite recolectar cobros sospechosos afectará la capacidad de pago, este resultado también es apoyado por el estudio de Aguilar (2013). Corporación Petrolera SAC no tiene una política crediticia y no trata con clientes, el comportamiento de la empresa es estrictamente investigado o monitoreado, lo que afectará su capacidad de pago de deudas. Esto demuestra que también es consistente con el trabajo de investigación del autor, es necesario mencionar que esta investigación encontró una correlación entre las variables de oferta y la capacidad de pago.

2. De acuerdo al resultado de una hipótesis específica (que indica que la reserva de cobranza sospechosa afectará el efectivo), realizar la prueba de chi-cuadrado, donde el valor del nivel de significancia  $p = 0.005$  es menor que  $0.005$ , lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis original. La condición de que esta prueba nos permita recolectar cobros sospechosos afectará al efectivo. De igual manera, este resultado también es consistente con el estudio de Rodríguez & Rodríguez (2014), que muestra que la empresa Estación Valle Chicama SAC no implementó una política de cobranza porque ninguno de ellos En el área administrativa, las funciones del personal no se pueden asignar adecuadamente para emitir bien los préstamos, y esto afecta que no tengan efectivo. El cual indica que también coincide con el trabajo de investigación del autor, es necesario mencionar que la presente investigación encuentre incidencia entre la variable provisión y el dinero en efectivo en distintas organizaciones.
3. A partir del resultado de la hipótesis específica 3, “que indica que la reserva de cobranza sospechosa afectará el riesgo financiero”, se realizó la prueba de chi-cuadrado, y el valor de su nivel de significancia  $p = 0.005$  es menor que  $0.005$ , lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y Rechazar la hipótesis nula. La prueba anterior permite mencionar que la provisión de cobros sospechosos afectará el riesgo. De igual manera, este resultado también es apoyado por el estudio de Cisneros & Palomino (2013). Coincide que la empresa de Hilos del Perú SAC tiene una falla porque no estima el riesgo de cobros sospechosos, dará lugar a un aumento de la tasa de morosidad de sus clientes. Esto demuestra que también es consistente con el trabajo de investigación del autor, es necesario mencionar que esta investigación encontró la relación entre las variables de reserva y el riesgo financiero.

Para finalizar se concluye que la investigación representa un aporte para las futuras investigaciones que realicen, nuevas ideas de provisión de cobranza dudosa y la liquidez que se llevan a cabo en diferentes empresas.

## CAPÍTULO V

De acuerdo con las conclusiones alcanzadas se permitirá manifestar las siguientes conclusiones:

### 5.1 Conclusión general

De acuerdo con los supuestos generales de esta investigación, es posible comparar y verificar si la provisión para insolvencias afectará la liquidez de la industria de la limpieza, y esta conclusión se puede llegar luego de determinar que la normativa afectará la liquidez de la industria de limpieza desde el primer momento en que se decide desarrollar este tipo de examen para tener un conocimiento más detallado de todo lo que se viene realizando a nivel administrativo y económico, lo cual facilitará la negociación de su cartera de deudores concentrando su fuerza de ventas en su labor comercial, impulsará el desarrollo de sus actividades logrando una liquidez inmediata, siendo una oportunidad viable y eficiente.

Esto demuestra las razones por las cuáles se desarrolla provisiones de cobranza dudosa que indiquen directamente con la liquidez, debido a que parte de todo el conjunto de procedimiento realizados en las actividades correspondientes a cada empresa para al finalizar cada día, mes o año emitir información real de los hechos económicos por ende el trabajo de los contadores públicos cumple un rol importante ya que son ellos los que cuentan con los conocimientos suficientes para dinamizar la operatividad en las organizaciones.

### 5.2 Conclusiones específicas

Se puede decir que de la hipótesis específica planteada, la provisión de cobranza dudosa incide en la amplitud de retribución de las industrias de limpieza, se llegó a la conclusión de determinar que la provisión de cobranza dudosa incide en la capacidad de pago ya que con una buena provisión no podrá afectar la capacidad de pago, para que de esta forma pueda cumplir con sus obligaciones corrientes y financieras sin dificultad a las diferentes empresas o entidades bancarias.



De acuerdo con dos supuestos específicos, la reserva para cobros dudosos afectará el efectivo de la Empresa de Limpieza del Distrito San Miguel-2018. De esta forma, se extrae esta conclusión para determinar que la reserva para cobros sospechosos afectará el efectivo. Se estipula que se puede contar con efectivo para asumir diferentes obligaciones de pago dentro de la organización en el corto plazo.

A partir de la tercera hipótesis específica tres, la reserva de cobranza sospechosa afectará el peligro especulador de la industria de limpieza del área de San Miguel-2018. Por lo tanto, se concluye que la reserva de cobranza sospechosa afectará el riesgo financiero, porque involucra incertidumbres relacionadas. Rendimiento de la inversión debido a la incapacidad de la industria para cumplir con sus obligaciones financieras.

## CAPÍTULO VI

Como alcance y resultado de esta investigación permite determinar las siguientes recomendaciones:

- 6.1 En vista de que la situación actual de diferentes empresas cuenta con bastante deficiencia en el desconocimiento de las provisiones de cuentas, políticas de crédito y cobranza, se recomienda realizar constantes evaluaciones a las líneas de créditos mal otorgados a clientes del ambiente privado y público porque de acuerdo a los resultados la rentabilidad de las empresas no son buenas, lo cual indica que hay una mala gestión empresarial a la hora de otorgar el crédito y esto hace que afecte la liquidez de las organizaciones.
- 6.2 Se recomienda a la SBS colocar restricciones y sanciones no solo con las entidades bancarias sino también para los clientes ya que al no existir castigo alguno por las morosidades o incluso no llegar a pagar la totalidad del crédito que se le fue otorgado, muchos de los solicitantes a préstamos se deslindan de su responsabilidad y nunca cancelan la deuda que tenían pendiente, e incluso si se encuentran en la central de riesgo esperan que esta pre escriba y vuelvan a solicitar créditos, afectando tanto a las compañías que ofrecen el servicio o tercerización del rubro de limpieza y por ende afectando la capacidad de pago interno y externo que tienen las compañías.
- 6.3 También se recomienda preparar caja o flujo de caja, dar prioridad a la amortización de la deuda a corto plazo en el corto plazo, y luego tratar de financiar algunas deudas que aún no vencen, e implementar una mayor motivación para el sistema crediticio, lo que hará Harvey dispone de recursos para satisfacer la Demanda empresarial, evitando así el financiamiento externo.
- 6.4 Se recomienda también a las empresas renovar la cartera de colocaciones y adecuar una buena tasa de interés que se le brinda a los clientes para ajustarse a la necesidad del solicitante y ofrecerle lo que este dentro de su alcance para que así no tenga

problemas en la retribución del pago del servicio otorgado y podemos utilizar ese dinero en efectivo para cubrir con las obligaciones que tienen las compañías.

## CAPÍTULO VII

## TESIS

- Palomino & Cisneros, (2016), realizo la investigación “Impacto Tributario y Financiero de las Provisiones de Cobranza Dudosa en la Empresa Hilos del Perú S.A.C.” en la ciudad de Lima Perú 2016, Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Vergara, (2017), “Provisión por cuentas de cobranza dudosa y su incidencia en la gestión económica y financiera de la empresa la positiva seguros y reaseguros S.A.”, en la ciudad de Trujillo Perú 2017, Universidad Nacional de Trujillo
- Cornejo, (2017), “ Influencia de las provisiones en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú, periodo 2011-2016”, Universidad Privada de Tacna - Perú.
- Rodriguez & Rodriguez, (2014), “Implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa Estación Valle Chicama S.A.C. año 2014”, en la ciudad de Trujillo – Perú, Universidad Privada Antenor Orrego
- Aguilar, (2013) “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. – año 2012” ,en la ciudad de Lima – Perú, Universidad San Martin de Porres

## INFORMES

- Contadores & Empresas (2012). Cuando los gastos reparables pueden ser deducibles. Gaceta Jurídica S.A.
- Autor Corporativo, Informe Gubernamental
- Ministerio de Economía y Finanzas Tribunal Fiscal -
- <http://www.mef.gob.pe>.
- [www.ccpl.org.pe](http://www.ccpl.org.pe)-Principales infracciones Tributarias C.P.C. María del Pilar Guerra Salvatierra.
- [www.CaballeroBustamante.com.pe](http://www.CaballeroBustamante.com.pe)
- Ríos, Miguel (2014). Provisión de cobranza Dudosa. Instituto Pacífico.
- Términos y definiciones (en línea). cobranza.us. disponible en <http://www.cobranza.us/facturas/cobrar/politicas-decobranza-en-el-área-de-crédito/>. consultado en octubre y diciembre del 2012.
- Cuentas por cobrar (en línea). slideshare.com. disponible en <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/cuentas-porcobrar>
- Rodríguez, O. (2008). Investigaciones europeas y economía de la empresa. El crédito comercial. Universidad de La Laguna. España. Vol.14, N° 3, 2008, pp. 35- 54, ISSN:1135-2523.

## CAPÍTULO VIII

## Anexo 01: Cuadro de Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la provisión de las cuentas por cobrar dudosa incide en la liquidez de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018?</p> <p>Problema Especifico</p> <p>¿De qué manera la provisión de cobranza dudosa incide en la capacidad de pago en las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018?</p> <p>¿De qué manera la provisión de cobranza dudosa incide en el dinero en efectivo de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018?</p> <p>¿De qué manera la provisión de cobranza dudosa incide en el riesgo financiero de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera la provisión de las cuentas por cobrar dudosa incide en la liquidez de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>Determinar si la provisión de cobranza dudosa incide en la capacidad de pago de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018</p> <p>Determinar si la provisión de cobranza dudosa incide en el dinero en efectivo de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018</p> <p>Determinar si la provisión de cobranza dudosa incide en el riesgo financiero de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018</p>	<p>Hipotesis general</p> <p>La provisión de cobranza dudosa incide en la liquidez de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018</p> <p>Hipotesis específico</p> <p>La provisión de cobranza dudosa incide en la capacidad de pago de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018.</p> <p>La provisión de cobranza dudosa incide en el dinero efectivo de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018.</p> <p>La provisión de cobranza dudosa incide en el riesgo financiero de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018.</p>	<p><b>1. PROVISIÓN DE COBRANZA DUDOSA</b></p> <p>Evaluación del crédito</p> <p>Análisis de riesgo</p> <p>Fuentes de financiamiento</p> <p>Tipos de crédito</p> <p>Niveles de autorización de crédito</p> <p>Tipos de política de cobranza</p> <p>Medios de cobranza</p> <p>Nivel de morosidad</p> <p><b>2. LIQUIDEZ</b></p> <p>Capital de trabajo</p> <p>Cumplimiento de compromisos</p> <p>Periodo de pagos</p> <p>Morosidad</p> <p>Periodo de cobranza</p> <p>Liquidez disponible</p> <p>Ratios de liquidez</p> <p>Utilidad</p> <p>Gestión para evitar el riesgo de liquidez</p> <p>Calificación de riesgos</p> <p>Riesgo de crédito</p> <p>Riesgo de mercado</p> <p>Riesgo operacional</p> <p>Riesgo operacional</p>	<p><b>1. TIPO DE ESTUDIO</b></p> <p>El tipo de investigación a realizar es descriptiva - explicativo, porque se describirá cada una de las variables y explicativo porque existe una variable independiente y otra dependiente.</p> <p><b>2. DISEÑO DE ESTUDIO</b></p> <p>El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables, observamos los fenómenos en su contexto natural.</p> <p>En cuanto su temporalidad, es transversal, porque se recolectará los datos en un solo momento a corto tiempo.</p> <p><b>3. POBLACIÓN</b></p> <p>El universo poblacional a estudiar está conformado por 16 empresas de limpieza las cuales se encuentran ubicadas en el Distrito de San Miguel - 2018.</p> <p><b>4. MUESTRA</b></p> <p>La unidad de análisis de estudio se extraerá de la población utilizando la fórmula de muestro probabilístico con un total de 31 personas.</p> <p><b>5. METODO DE INVESTIGACION</b></p> <p>El método de la investigación es Hipotético Deductivo (cuantitativo), esto significa traducirán cifras y porcentajes sobre la liquidez en las empresas de servicio de limpieza</p> <p><b>6. TÉCNICA</b></p> <p>Mediante recolección de datos, encuestas.</p> <p><b>7. INSTRUMENTO</b></p> <p>El instrumento será el cuestionario , que es de elaboración propia.</p>




## Anexo 02: Encuesta

<b>TESIS: PROVISIÓN DE COBRANZA DUDOSA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS DE LIMPIEZA DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL - 2018</b>					
<b>OBJETIVO:</b> Determinar de qué manera la provisión de las cuentas por cobrar dudosa incide en la liquidez de las empresas de limpieza del Distrito de San Miguel - 2018.					
<b>1. GENERALIDADES:</b> Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para la presente investigación.			<b>IMPORTANTES:</b> La presente encuesta está dirigida a la Gerencia General, Gerencia Administrativa, Financiera, Contabilidad y Gerencia de Ventas y áreas comprometidas con la implementación y aplicación del control interno presupuestal.		
<b>2. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>					
2.1 Área donde labora					
<b>3. DATOS DEL INFORMANTE</b>					
3.1 ¿Cuál es el cargo que desempeña en su empresa?					
Gerente ( )		Contador ( )		Auditor ( )	
		Jefe de Finanzas ( )		Jefe de Tesorería ( )	
3.2 Tiempo de Servicio en el cargo actual:					
Años.....Meses.....Días.....					
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: PROVISIÓN DE COBRANZA DUDOSA</b>					
MARQUE CON ASPA (X) SEGÚN CREA CONVENIENTE					
PREGUNTAS	NIVEL DE CONOCIMIENTO				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. La evaluación de crédito son criterios tomados en cuenta por los bancos u otras entidades financieras al momento de otorgar un crédito.					
2. El análisis de riesgo está ligado a la incertidumbre de cualquier hecho económico que pueda ocasionar pérdidas.					
3. Las fuentes de financiamiento son vías que utiliza la empresa para conseguir fondos.					
4. Los tipos de crédito más utilizados en las empresas es el crédito bancario, crédito hipotecario.					
5. La autorización de un crédito en una empresa se basa cuando hay clientes inexistentes y con exceso en el límite de crédito.					
6. Los tipos de política de cobranza en las empresas son restrictiva, liberal y/o racional.					
7. La gestión de cobranzas es el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de las deudas en las empresas.					
8. El nivel de morosidad en los clientes deja sin entrada de dinero y perjudica las obligaciones de la empresa.					
9. El aspecto sustancial demuestre la morosidad del deudor, mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda.					
10. El aspecto formal provisiona al cierre de cada ejercicio refleje en el libro de inventarios y balances.					

VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ DE LA EMPRESA					
PREGUNTAS	NIVEL DE CONOCIMIENTO				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Totalmente de acuerdo
11. El capital de trabajo es la capacidad de una organización para llevar acabo sus actividades con normalidad en el corto plazo.					
12. El periodo de pago refleja cuanto tardamos como empresa en pagar nuestras facturas a proveedores en término medio.					
13. El ratio de solvencia mide la capacidad de pago de una empresa a nivel general.					
14. La morosidad en una organización es la falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación.					
15. El periodo de cobranza en una organización es el promedio de días necesarios para recolectar una cuenta por cobrar.					
16. El flujo de efectivo permite realizar previsiones y posibilita una buena gestión en las finanzas para mejorar la rentabilidad de la empresa.					
17. El ratio de liquidez es convertir sus activos en liquidez durante su actividad empresarial.					
18. La utilidad en una organización es la ganancia que se obtiene al realizar los descuentos correspondientes a una venta de un bien o servicio.					
19. El riesgo de crédito es una variación en los resultados financieros de un activo financiero tras la quiebra o impago de una empresa.					
20. El riesgo de mercado es la probabilidad de una pérdida del valor de una cartera, debido a los cambios desfavorables del mercado.					
21. El riesgo operacional son las pérdidas que puede incurrir la organización por diferentes tipos de errores humanos.					

## Anexo 02: Validación del Instrumento

 **UCV**  
UNIVERSIDAD CAYMA

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(lta): Mgr. Alvarez Lopez, Alberto

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de doctorado con mención Administración de Empresas de la UCV, en la sede Lima norte promoción Lima norte promoción 2018-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Contabilidad.


El título nombre de mi proyecto de investigación es: "PROVISIÓN DE COBRANZA DUDOSA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS DE LIMPIEZA DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL – 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma  
Apellidos y nombre  
Vargas Alegre Evelyn Elizabeth  
D.N.I. 72901730